

T.C.
İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HEMŞİRELİK ANA BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

İSTANBUL'DA BİR BELEDİYE'DE GÖREV YAPAN
SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU ALGILARININ
BELİRLENMESİ

Türkan AŞCIOĞLU

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Mehtap KIZILKAYA

İSTANBUL, 2018

T.C.
İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HEMŞİRELİK ANA BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İSTANBUL'DA BİR BELEDİYE'DE GÖREV YAPAN
SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU ALGILARININ
BELİRLENMESİ

Türkan AŞCIOĞLU

164003020

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Mehtap KIZILKAYA

İSTANBUL, 2018

T.C
OKAN ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

Belirtilecek açıklamalar için ayrılan yerlerin yeterli olmaması durumunda formun arka yüzü veya ek bir kâğıt da kullanılabilir.

**Y Ü K S E K L İ S A N S
T E Z O N A Y I**

ÖĞRENCİNİN

Adı ve Soyadı : Türkan AŞCIOĞLU Tez Savunma Tarihi : 12.11.2018
Danışman : Dr.Öğr.Üyesi Mehtap KIZILKAYA Tez Savunma Saati : 13:00

Tez Konusu : "İstanbul'da Bir Belediye'de Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu Algılarının Belirlenmesi"

TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Öğretim Yönetmeliği'nin **33.Maddesi** uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULU 'ne OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)	İMZA
Dr.Öğr.Üyesi Mehtap KIZILKAYA (Adnan Menderes Üni.)	KABUL	
Doç.Dr. K.Derya BEYDAĞ	KABUL	
Dr. Öğr.Üyesi Güلزade UYSAL	KABUL	

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)	İMZA
Dr.Öğr.Üyesi İlnur ÇALIŞKAN		

ÖZET

Bu çalışma, İstanbul'da Bir Belediye'de görev yapan sağlık çalışanlarının iş doyumunu algılarının belirlenmesi amacıyla nitel (kalitatif) tipte yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini, ilgili belediyenin sağlık hizmeti veren biriminde 47 sağlık çalışanı oluşturmuştur. Araştırmanın örneklemini ise çalışmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden 35 sağlık çalışanı oluşturmuştur. Sağlık çalışanlarına kişisel bilgi formu ve görüşme formu uygulanmıştır. Veriler, Ocak-Şubat 2018 tarihleri arasında, nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak toplanmıştır. Veriler analiz edilmiş, temalar oluşturulmuş, araştırma sonuçlarına göre literatür taraması yapılarak yorumlanmıştır.

Araştırmada, sağlık personellerinin sayısının yeterli olmadığı, mesleki tanımları dışındaki işlerle uğraşmak zorunda kalındığı, ambulans personeli ve revir personelinin ayrı olmaması nedeniyle iş yükünün fazla olduğu, mesleki sınırların netleşmesi gerektiği, birim içi sosyo-kültürel faaliyetlerin yetersiz olduğu gibi bulgulara ulaşılmıştır. Sağlık personellerinin kurum içindeki sorunların giderilmesinde, yöneticilerin daha sık toplantılar yaparak kendileriyle görüşmelerini istedikleri saptanmıştır.

Çalışma sonuçlarına göre, ilgili kurumda çalışan sağlık personellerinin iş doyumunu arttırmak için daha kapsamlı çalışmaların yapılması gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık çalışanı, İş doyumunu, Belediye, Görüş

ABSTRACT

DETERMINATION OF JOB SATISFACTION PERCEPTIONS OF HEALTH EMPLOYEES IN A MUNICIPALITY IN ISTANBUL

This qualitative study was conducted to determine the job satisfaction of health workers in a municipality in İstanbul from their perception.

The population for this research consists of 47 health workers that provide service to the municipality. The search sample consists of the 35 health workers who agreed voluntarily to join. The nurses were given the personal information form and interview form. The data was collected between January 2018-February 2018 using semi-structured interview technics from qualitative research methods. The data was analyzed, themes were formed, and commentary was made after conducting a literature review according to the results of the study.

Insufficiency of the number of health workers, having to do tasks that are not included in their job definition, too much work load due to not having a separation between infirmary and ambulance personnel, the necessity of having clear job boundaries, and insufficient socio-cultural activities in the unit were found in this research. Another finding was that the health personnel wanted managers to discuss with them through more meetings to handle issues within the organization. According to the results of the study, more comprehensive studies must be conducted to increase the job satisfaction of the health personnel in this study.

Keywords: Health worker, Job satisfaction, Municipality, Opinion

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimimin tez sürecinde, tüm bilgi ve tecrübeleriyle yardımlarını benden esirgemeyen, güler yüzüyle daima destek olup yol gösteren değerli hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Mehtap Kızılkaya'ya en derin saygı ve şükranlarımı sunarım.

Eğitimimin ders sürecinde ve tez çalışmama verdikleri katkılarından dolayı Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Öğretim Üyelerine,

Araştırmanın uygulanması sırasında, hoşgörülerini esirgemeyen sağlık çalışanı arkadaşlarıma,

Her zaman yanımda olan, sevgi ve desteklerini her zaman hissettiğim canım aileme;

Yola çıkımda en önemli etken olan, her konuda hayatımı kolaylaştıran ve her zaman beni destekleyip koşulsuz inanan eşim Selim Aşcıoğlu ve oğlum Taha Yavuz Aşcıoğlu' na gönülden teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla

Türkan AŞCIOĞLU

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlamasından yazımına kadar bütün aşamalarında etik dışı davranışım olmadığını, tezde kullanılan bilgileri etik kurallar içinde elde ettiğimi, daha önce üretilmiş olan ve yararlandığım tüm bütün bilgi, fikir ve yorumları akademik kurallar içinde kullandığımı ve kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

Türkan AŞCIOĞLU



İÇİNDEKİLER

ÖZET	iii
ABSTRACT.....	iv
ÖNSÖZ	v
BEYAN	vi
TABLolar LİSTESİ	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	x
1. GİRİŞ.....	1
2. GENEL BİLGİLER.....	6
2.1. İş ve İş Doyumu Kavramları	6
2.2. İş Doyumu ile İlgili Kuram ve Modeller	7
2.2.1. Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisi Kuramı	7
2.2.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı.....	7
2.2.3. Vroom'un Beklenti Kuramı	8
2.2.4. Lawler Porter'in Beklenti Kuramı.....	9
2.2.5. Eşitlik Kuramı.....	9
2.2.6. İş Düzenlenmesi Kuramı	9
2.2.7. McClelland'ın Başarma Gereksinimi Kuramı.....	10
2.2.8. Tutarsızlık-Farklılık Kuramı.....	11
2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	11
2.3.1. Bireysel Faktörler	11
2.3.2.Çevresel ve Örgütsel Faktörler.....	13
2.4. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu	15
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	17
3.1. Araştırmanın Tipi	17
3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zamanı:	17
3.3.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	17
3.4. Veri Toplama Araçları	17
3.5.Bilgilendirilmiş Onam Formu	17
3.6.Kişisel Bilgi Formu.....	18
3.7.Yarı Yapılandırılmış Soru Formu	18
3.8.Verilerin Toplanması ve Analizi	18
3.9.Araştırmanın Sınırlılıkları	18
3.10.Araştırmanın Etik Boyutu	18
4. BULGULAR.....	19

4.1.Çalışma grubunda yer alan sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri Tablo 1’de görülmektedir.	19
4.2.Sağlık çalışanlarının iş doyumu kavramıyla ilgili düşünceleri?	21
Tablo 2:İş Doyumuna İlişkin Düşünceleri (n:35)	21
4.3. Sağlık çalışanlarının iş doyumunun nelerden etkilediğine dair düşünceleri?	21
4.4.Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının fiziksel sağlığı nasıl etkilediğine dair algıları?22	
4.5.Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının ruhsal sağlığı nasıl etkilediğine dair algıları? 23	
4.6. Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının sosyal yaşamı nasıl etkilediğine dair düşünceleri?	23
4.7. Sağlık çalışanlarının daha iyi bir çalışma ortamı için kurumsal planlama önerileri ? ...	24
5. TARTIŞMA	26
6. SONUÇ VE ÖNERİLER	32
İstanbul'da bir belediyede görev yapan sağlık çalışanlarının iş doyumu algılarını belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.	32
6.1.Sonuçlar	32
6.2.Öneriler.....	32
KAYNAKLAR	34
EKLER	40
Ek-1:Bilgilendirilmiş Onam Formu	40
Ek-2:Sağlık Çalışanı Tanıtım Formu.....	41
Ek-3:Yarı Yapılandırılmış Form	42
Ek-4: Okan Üniversitesi Etik Kurul Raporu	43
Ek-5: Kurum İzni	44
ÖZGEÇMİŞ	45

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1:Sosyo- demografik Özellikler.....	19-20
Tablo 2:Sağlık çalışanlarının iş doyumuna ilişkin görüşleri.....	21



KISALTMALAR LİSTESİ

İDÖ : İş Doyumu Ölçeği

MPTE: Meslekte Profesyonel Tutum Envanteri



1. GİRİŞ

İş; Literatürde “insanların yaşamlarını devam ettirebilmek için harcadıkları zihinsel ve bedensel uğraşların tamamı” olarak tanımlanmıştır (1).

İnsan hayatında çalışmak ve bir işe sahip olmak önemli bir yer işgal eder. Çalışma yaşamı, bireyin yaşamını devam ettirebilmesi için sağladığı maddi ücretin yanı sıra kişinin, toplumda belli bir yer ve rol sahibi olabilmesi ve toplumsal saygınlık elde etmesi için ihtiyaç olan temel toplumsal kurumların başında gelir. İnsan için işinden elde ettiği doyum önemlidir. Fakat işin kişi için ne ifade ettiği, birey-iş ilişkisinde ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz tutumlar, çalışanın işinden elde edeceği doyumu etkilemektedir. İş doyumunu olumlu yönde etkileyen faktörler çalışanların iş ortamını değerli ve eşsiz, yaptıkları işi anlamlı ve kendilerini geliştirici bulmalarıdır (2).

İş doyumunu bireysel ve kurumsal açıdan çok önemlidir. Çalışan bireyin hayatında iş önemli bir yer kapsar. Çalışan gününün büyük bir kısmını işte geçirir. Bu sebeple bireyin fiziksel, ruhsal ve sosyal gereksinimlerinin iş ortamında karşılanması beklentisini arttırmaktadır. Çalışanların ruhsal ve fiziksel sağlığı bu durumdan etkilenmektedir(3).

Sağlık çalışanları içinde buldukları çalışma ortamları nedeniyle birçok riske maruz kalmaktadırlar. Bu riskler kendilerinin ve hizmet verdikleri kişilerin sağlığını etkilemektedir. Bu sebeple sağlık hizmetleri bütün olarak değerlendirilmelidir (3).

Eğimli' nin (2009) aktardığına göre, Barutçugil iş doyumunu "bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu" olarak açıklamaktadır (4).En genel anlamı ile bireyin işine karşı genel tutumunu ifade eden iş doyumunu kavramı ile ilgili yapılan bazı tanımlar şunlardır:

-Çalışanın kendi işine karşı olan iş değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu oluşan duygusal bir cevaptır.

-Bireyin bir işten beklediği ile işi sonuçlandırıldığında elde ettiklerinin fonksiyonudur.

-Çalışanların yaptıkları işler hakkındaki duyguları, işler hakkındaki olumlu ya da olumsuz hislerinin derecesidir (5).

İş doyumunu tarihsel gelişimde endüstri devrimi ile başlayan kapitalist gelişim döneminin konusudur. Kapitalizmin temellerinin atıldığı yıllarda temel sorunlardan üretim ilişkileri, ürün yapısı, uzmanlaşma, tasarım, teknoloji bir forma oturtulmuş ve bu gelişim sonrasında insan faktörüne yönelmiştir. Çalışan bireyin iş yerinde güdülerini, duygularını, beklentilerini doyuracak çevreler oluşturma amacı halen sürmektedir. Aksaraylı'nın (2014) belirttiğine göre İş doyumunu kavramı ilk defa 1911'de Taylor ve Gilbert tarafından en az stres ve yorgunluk yaratacak bir metotla fabrikada çalışmak olarak ifade edilmiştir. 1920'lerde Hawthorne araştırmaları olarak bilinen Elton Mayo ve arkadaşlarının bir elektrik şirketindeki çalışmalarıyla bu konudaki bilimsel araştırmaların başladığı kabul edilmektedir (6).

Taş ve Önder'in (2010) aktardığına göre, iş doyumunu, 1930 yıllarında Elton Mayo'nun Howthorne deneyleriyle araştırmalara konu olmaya başlamış ve örgütlerin rekabet avantajı elde edebilmesi için elindeki en önemli kaynağın "insan kaynağı" olduğu fikrinin taraftar bulmaya başlamasıyla literatürde önem kazanmıştır. Çalışanların bir makine olmadığı ve çalışanlardan makinelerden verim alındığı gibi verim alınamayacağına anlaşılmamasıyla önemi daha da artmış ve pek çok araştırmaya konu olmuştur. Bu araştırmaların tümünde, bireyin iş deneyimini nasıl algıladığını ortaya koymaya çalışan öznel bir terim olarak görülen iş doyumunu en genel anlamıyla, işin bireye sağladıklarının algılanmasıyla oluşan hoşnutluk duygusu olarak tanımlanmıştır. Kısaca işe karşı gösterilen kişisel tutum olarak değerlendirilen iş doyumunu, bir iş durumuna duygusal yanıtıdır. Dolayısıyla görülmez, sadece ifade edilebilir (7).

İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, çocuk sahibi olma durumu, sosyo-kültürel çevre, değer yargıları, inançlar, kişilik, zeka, çalışanın sosyal yapısı (bireyin kendi faaliyetleri), meslekte geçen süre (deneyim, mesleki kıdem), çalışmakta olduğu işini seçme nedeni, işin birey için anlamı (iş yapan kişinin işe karşı ilgisi) mesleki bir kursa katılma durumu (mesleki gelişme fırsatı), kişinin beklentileri, işten ayrılma isteği ve kabul görme isteği, işin kişiliği ile uyumu, genel yaşam doyumunu, stresle baş edebilme durumu ve genel sağlık durumu olarak ifade edilmektedir (7).

Çevresel ve örgütsel faktörler ise; işin niteliği (işin içeriği, işin kendisi), ücret-maaş, örgütsel ilişkiler, iş güvenliğinin olması, çalışma koşulları(fiziksel şartlar), yönetim biçimi, örgütsel konum, yönetim görevi alma, kararlara katılma, yetki ve sorumluluk devri, örgütün sağladığı yükselme-gelişme olanakları, takdir edilme isteği, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, çalışma şekli, çalıştığı yere gelme şekli, görev ayrıntıları, işin yapılış yolları, denetim, iş yükü ve güçlüğü, tanınma, ek olanaklar, otomasyon ve performans ölçümlerinden ibarettir (8).

İnsanlar hayatlarının çoğunluğunu iş ve işle ilgili çalışmalar hakkında düşünerek tamamlarlar. Bu durumda çalışanın olumsuz fiziksel ve psikolojik etkenlere maruziyetine neden olur. Özellikle kötü yönetim, maddi sıkıntılar, işyeri şartlarının negatif olması, çıkar ilişkileri, kişisel sorunlar, yapı ve sistemden kaynaklanan bozukluklar vb. gibi nedenler çalışanın çalışma hayatında verimsiz olmasına, işe devamsızlığına ve birçok hastalığa yakalanmasına sebep olabilmektedir. Strese bağlı en önemli sorunlardan biri olan tükenmişlik, örgüt ve kişi açısından fizyolojik, psikolojik, sosyal yönden sağlığı olumsuz etkileyerek onları işten ayrılmaya kadar götüren, ağır ve ciddi sonuçları beraberinde getireceği için önlenmesi gereken bir durum olarak kabul edilmektedir(9).

Doğrudan insana hizmet veren meslek gruplarında, tükenmişlik önemli sonuçlar doğurabilmektedir. Derin'in (2007) aktardığına göre, Aştı' nın yaptığı çalışmada işlerinde doyumsuzluk yaşayan bireylerin aynı zamanda çeşitli psikosomatik sorunlar yaşadığı ve yapılan çalışmalarda yorgunluk, nefes darlığı, çarpıntı, baş ağrısı, terleme, iştahsızlık, hazımsızlık ve bulantı hissi gibi yakınmaların iş doyumsuzluğu ile ilişkili olduğu bulunmuştur (10).

Olumlu özellik ve teknik taraflarını öne çıkararak kendilerini yaptıkları iş ile özdeşleştiren bireyler iş doyumunu yüksek bireylerdir. Çalıştıkları işe karşı olumsuz duygulara sahip çalışanların iş stresine maruz kaldıkları, bu sebeple çalışma hayatı hakkındaki duygularla iş stresi arasında bir ilişkinin varlığı bilinmektedir (2).

Toplumun sağlığının korunması ve sürdürülmesinde doğrudan görevli, çalışma şartları çok yoğun ve özverili davranmayı gerektiren bir işe sahip sağlık profesyonellerinde, iş doyumunu diğer meslek gruplarına göre daha büyük önem

taşımaktadır. Sağlık hizmeti, çok sayıda farklı meslek grubundan oluşan çalışanlarca sunulan multidisipliner bir hizmettir (11).

Sağlık çalışanları çalışma şartlarından memnun olduklarında enerjilerini hasta bakım kalitesini yükseltmek için kullanmaktadırlar. İşe güdüleme ve verdikleri hizmetin kalitesinin artması, iş doyumunu yüksek olan kişilerde daha fazladır. Kurumsal engeller gibi faktörler ile iş doyumunun düşük olması ile personel değişim hızı, performansın düşmesi, işe devamsızlık, doyumsuzluğu pekiştirici iş ortamı, çalışma ekibi ile ilgili zorluklar arasında yakın ilgi bulunmaktadır (12).

Sağlık bakım sistemleri, sağlık çalışanlarını yeterince önemsemediği sürece başarmak istedikleri kurumsal hedeflere ulaşamazlar. Sağlık kurumlarında hizmeti sağlayan sağlık çalışanları, verilen sağlık hizmetinin kalitesi, fiziki alet ve ekipmanların yenilenmesinin yanı sıra daha büyük bir önem taşır. Sağlık kurumlarındaki idareciler, çalışanın bilgi, beceri ve deneyimini, bu sebeple tamamı ile sağlık disiplini ile paylaşabilmesini sağlayabilmelidir (10).

Belediyelerde işyeri hekimliği, kurum hekimliği gibi birinci basamak sağlık hizmeti verilen kurumlarda tüm sağlık çalışanlarının ruh sağlığının korunması, meydana gelen psikiyatrik hastalıkların tespiti ve ilgili kurumlara yönlendirilerek takibinin yapılabilmesi için psikiyatri hemşiresinin görevlendirilmesi uygun olacaktır. Gerekli yasa, yönetmelik ve kadro olarak düzenlemelerin yapılması için öneride bulunulması gerekmektedir.

Bu bağlamda, önemi gittikçe artan psikiyatri hemşirelerine iş düşmektedir. Psikiyatri hemşiresinin birincil amacı; fiziksel hastalığı olan hastaların ve ailelerin psiko-sosyal uyumuna yardım etmek, psikiyatrik bozuklukları önlemek ve azaltmak, bireyin mevcut hastalığı ile ve hastalığın yol açtığı yaşam sorunlarıyla baş edebilecek güce gelmesine ve hastalık yaşantısından bir anlam çıkarmasına yardımcı olmaktır. İkincil amacı ise; hemşirelerin ve diğer bakım verenlerin psiko-sosyal tanılama ve bakım becerilerini geliştirmek, profesyonel gelişimlerini kolaylaştırarak onların kendi klinik uygulamaları ve bakım aktiviteleri ile ruh sağlığı kavramları ve uygulamalarını bütünleştirmelerinde yeterli olmalarını sağlamaktır. Ayrıca, psikiyatri hemşiresi, sağlık çalışanlarının benlik saygılarını arttırmada, iş stresiyle başa çıkma ve ekip içi çatışmaları çözümlenmelerinde de katkı sağlayabilecektir (13).

Çalışanlara formal ve informal yollarla eğitimler verir, kişilerarası veya ekip içi çatışmaların çözülmesinde terapötik iletişim becerilerini kullanır. Çeşitli zor durumlar hakkında duyguların ifade etmesini kolaylaştırır, bireylerin problem çözme becerilerini geliştirmelerine yardım eder. Aynı zamanda, hemşirelerin mesleki ve kişisel benlik saygısının geliştirilmesine katkı sağlar (13). Sağlık kurumlarında çalışan bireylerin yukarıda söz edildiği şekilde desteklenmesi, iş doyumunu, iş verimini yükseltecek ve çalışanların ruh sağlığını korumada etkili yaklaşımlardır(13).

Araştırmanın genel amacı; İstanbul'da bir belediye' de görev yapan sağlık çalışanlarının iş doyumunu algılarının belirlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda, aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır. Bir belediyenin sağlık hizmeti veren biriminde çalışan,

- 1.Sağlık çalışanlarının iş doyumunu kavramıyla ilgili düşünceleri nelerdir?
- 2.Sağlık çalışanlarının iş doyumunun nelerden etkilediğine dair düşünceleri nelerdir?
- 3.Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının fiziksel sağlığı nasıl etkilediğine dair algıları nasıldır?
- 4.Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının ruhsal sağlığı nasıl etkilediğine dair algıları nasıldır?
- 5.Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının sosyal yaşamı nasıl etkilediğine dair düşünceleri nelerdir?
- 6.Sağlık çalışanları daha iyi bir çalışma ortamı için ne tür kurumsal planlamalar önermektedirler?

2. GENEL BİLGİLER

2.1.İş ve İş Doyumu Kavramları

İş; insanların yaşamlarını devam ettirebilmek için harcadıkları zihinsel ve bedensel uğraşların tamamı, başkaları için yararlı uygulamalarda bulunma, amaca en etkili biçimde ulaşmak için iç ve dış çevrenin uygun biçimde örgütlenmesi, değiştirilmesi ve kontrol edilmesi olarak tanımlanmaktadır (1).

İş doyumunu; başkaları tarafından doğrudan gözlenemeyen sadece ilgili birey tarafından hissedilip tarif edilen ve ifade edilebilen iş huzuru ve zevki anlatmak için kullanılan tanımdır (1). İş doyumunu bireyin hem sosyolojik, hem de psikolojik boyutlarıyla ilgilidir (14). Bireysel gereksinimler ile kurumsal beklentiler arasındaki uyum iş doyumunu ortaya koyar (15).

İş doyumunu kavramı, işten duyulan memnuniyeti ya da memnuniyetsizliği anlatır. Olumlu bir kavram olan iş doyumunu duygusal özellikli olduğundan hissedilebilir. Her çalışanın, farklı iş doyum dereceleri vardır. Çalışanlar için istekler, beklentiler farklı olduğundan sonuçlarda değişkendir (16). İş doyumunu yüksek olan bireylerin iş arkadaşlarıyla yardımlaşma, kişisel güven, uyum ve iş birliği düzeyleri yüksektir. Kaygı ve kaygının beraberinde getireceği rahatsızlıklar azdır. Ayrıca iş kazaları oldukça düşüktür. Kurum içindeki iş doyumunun yüksek olması, iş görenlerin başka iş arama eğilimlerini de azaltmaktadır (17).

İş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmalar sonucunda iş doyumuna etki eden birçok faktörün olduğu bilinmektedir. İşin niteliği, ücret, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, çalışma koşulları, iş arkadaşları, denetim, yönetim tarzı, işin doğası, sosyal haklar, iletişim, çalışanın kişiliği gibi bunlardan bazılarıdır (18). Çalışanın işyerinde istekli, verimli çalışması, işgücü devir oranının azalması gibi pozitif durumların olması, ancak çalışanın iş yerinde mutlu olması ve iş doyumunun yüksek oluşu ile gerçekleşebilir (19).

Kurumlarda idarecilerin en önemli amacı; iş doyumunun yükseltilebilmesi ve kaliteli hizmetin verilmesi olmalıdır. Bunun için yönetim biçimlerini gözden geçirmeleri gerekmektedir (14).

2.2. İş Doyumu ile İlgili Kuram ve Modeller

İş doyumu ile ilgili birçok teori ve model geliştirilmiştir. Her bir model ve kuramın önem verdiği kavramlar birbirinden farklılık göstermektedir (20). Bunlardan bazıları;

2.2.1. Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisi Kuramı

Abraham Maslow tarafından geliştirilen bu kuramda bireylerdeki temel gereksinimler hiyerarşik olarak beş temel sınıfa ayrılmıştır. Bu gereksinimler;

- Fizyolojik gereksinimler; Bireyin homeostatik dengesini koruyabilmek için gereksinim duyduğu yiyecek, içecek, oksijen, uyku, hareket etme dürtülerini içerir.

- Güvenlik gereksinimler; Fizyolojik gereksinimler doyurulduktan sonra ortaya çıkan güvenlik, denge, korunma, korku, kaygıdan uzak olma isteğidir.

- Ait olma ve sevgi gereksinimleri; Fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri giderildikten sonra sevgi ve ait olma gereksinimler belirmeye başlar. Duygusal sevgi, arkadaşlık, genel olarak insanlarla sevgiyle ilişki kurabilme, bir yere ait olduğunu hissetme bu gereksinimler içindedir.

- Saygınlık gereksinimleri; Kendine saygı, kendine güven, başkalarına saygı gösterme ve başkalarından saygı görmeyi içerir ve içsel dışsal açıdan bu gereksinimler üzerine yoğunlaşabilir. İçsel gereksinimler saygınlık, güçlü olma arzusu, başarılı ve yeterli olma, ustalık, kendinden emin olma, dışsal olarak ise şan, şeref, statü, üstün olma, tanınma, dikkat çekme, önemli olma, başkaları tarafından takdir edilme isteği sıralanabilir.

- Kendini gerçekleştirme gereksinimi; Hiyerarşinin en üst basamağında yer alır. Kendini fark etme, devam eden bireysel gelişimin insan oluşunun gelişmesinin bir sürecidir (21).

2.2.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

Herzberg ve arkadaşları tarafından 1950'li yılların başında geliştirilmiştir. Herzberg'in kuramına göre; motivasyon faktörleri hijyen ve motive edici faktörler olarak ikiye ayrılır. İş görenleri motive edici faktörler; başarı, tanınma, işin kendisi, gelişme ve

ilerleme imkânları, sorumluluk ve geri bildirim olarak sıralanır. Hijyen faktörleri ise; denetim kalitesi, şirket kuralları ve politikası, ücret, çalışma koşulları, iş güvenliği, kişisel yaşantı, statü, bireyler arası ilişkiler olarak tanımlanmıştır. Kurama göre hijyen faktörleri yüksek olan bir kurumda çalışan iş görenlerin iş doyumunu sağlar ve bu kişiler motive olurlar. Motive edici olan faktörler de direk olarak işin kendisine yöneliktir. Kurama göre, iş göreni doyumsuzluğa ve mutsuzluğa sürükleyebilecek faktörler ile onları mutlu eden, iş doyumunu sağlayan faktörlerin farkında olunması ve bunları birbirinden ayırabilmek önemlidir (22).

2.2.3. Vroom'un Beklenti Kuramı

Güdülemenin kavramsal belirleyicileri üzerinde duran bu kuram Vroom tarafından geliştirilmiştir. Teoride üç ana kavram bulunmaktadır. Bunlar beklenti, araçsallık ve çekiciliktir.

Çalışanın yaptığı eylemin sonunda belli bir amaca ulaşacağı inancına beklenti denilmektedir. Araçsallık ise, birincil amacın gerçekleştirilmesi yüzünden ikincil, üçüncül gibi başka amaçlara ulaşılması sonucu, birincil amaç bu amaçlara aracılık etmiştir. Çekicilik, çalışanın belirli bir ödülü isteme derecesidir. Ödülün çalışanın gözündeki değeridir. Çekiciliğin pozitif olabilmesi için çalışanın ödülü istemesi gerekir. Eğer ödülün varlığı veya yokluğu önemsiz ise çekicilik sıfırdır. Ödüle ulaşmak tercih edilmez ise çekicilik negatiftir. Bireylerin yaptıkları işin sonuçlarının ne olacağı ile ilgili beklentileri vardır. Birey davranışı sonucu elde edeceği çıkar ya da kayıplar, davranışının bu olumlu ya da olumsuz sonuçlara ulaşmadaki rolüne bağlıdır. Bireyin verilen işte gösterdiği performans ödüllendirilir ve ödüller doyuma yol açar. Bu teoriyi kullanmak isteyen kurum yöneticilerinin dikkat etmeleri gereken durumlar şunlardır;

1. Çalışanların atandıkları görevi başarmaları için yeterli eğitimi sağlamak,
2. Belirli yönde başarı sağlamaları için var olan örgütsel engelleri ortadan kaldırmak,
3. Başaracağı konusunda çalışanlara güven duygusu aşılamak,
4. Çalışanın belirli ihtiyaçlarını karşılayacak örgütsel ödülleri bulmak,
5. Ödüller ile iş arasındaki ilişkileri açıklığa kavuşturmak,

6. İş ile ödüller arasında ilişki olduğu konusunda çalışanların algılarını geliştirecek bir ödül sistemini eşitlik içinde yönetmek (20).

2.2.4. Lawler Porter'ın Beklenti Kuramı

Vroom'un beklenti kuramını Lawler ve Porter adlı düşünürler bazı örgütsel koşulları ve gerçekleri göz önünde bulundurularak geliştirmişlerdir. Birey kendisine verilen ödülü başkaları ile kıyaslamakta ve başarısına uygun olmayan bir değerlendirmeye maruz kaldığını algılamadığı zaman doyumluluğu önemli ölçüde olumsuz biçimde etkilenmektedir.

Çalışanın örgütte görev tanımları yapılmamış, yetki ve sorumluluklar belirlenmemişse bu takdirde başarıyı ve güdülemeyi etkileyecek rol çatışmalarına rastlanabilecektir. Sonuç olarak, olumlu bir örgütsel yapı ve plan güdülemeyi kolaylaştıracaktır (20).

2.2.5. Eşitlik Kuramı

İş ortamında bireylerin eşit davranış görme isteğinde oldukları ve bu davranışın bireylerin motivasyonlarını etkilediği şeklinde temeli olan bu kuram Stacy Adams tarafından geliştirilmiştir (3).

Eşitlik kuramının odaklandığı nokta, eşit çaba sonucunda gerçekleşen ödüllendirmenin eşit ve adaletli olmasıdır. Adams, örgüt içerisinde ödüllendirme sisteminin adaletli olması halinde bireylerden elde edilecek olan geri dönüşün olumlu olacağını söylemektedir. Adaletsiz ödüllendirme sistemi işten ayrılmalara ve bireylerin çalışma veriminin düşmesine yol açacaktır. Eşitlik kuramı, yönetimin çalışanlar üzerinde göstereceği adaletli ve eşit tavrın çalışanları motive edebileceğini, eşitsizlik ve adaletsiz davranış durumunda ise motivasyonun bu durumdan olumsuz yönde etkileneceği düşüncesini ortaya koymaktadır (3).

2.2.6. İş Düzenlenmesi Kuramı

Dawis; iş düzenlemesi kuramında içsel doyum faktörleri ve dışsal doyum faktörleri olarak sınıflama yapmıştır. İçsel doyum; bireyin sosyal statü, farklı zamanlarda değişik aktiviteler yapabilme, değişim, çalışma ortamında bir işi tek başına bitirebilme, bağımsızlık, çalışma ortamında sürekli meşgul olabilme, toplum gözünde

bir değer yargısına sahip olabilme, işten duyulan haz, yapılan işler sonucunda vicdanen iyi hissetme, güvende olma, işe devamlılığın sürekliliği, yetki, sosyal sorumluluk, sorumluluk ve inisiyatif alabilmeyi kapsamaktadır. Dışsal doyum, çalışma ortamı ile ilişkili fakat başka bireylerin yönlendirmesi ile gerçekleşmekte olan daha alt gereksinimleri kapsayan; işte kademe atlama, yükselme imknı, kurum politikası ve uygulamaları, iş ortamındaki iletişim ve ilişkiler, takdir görme/tanınma, çalışma ortamında başarı sonucu yapılan ödüllendirme sistemi, ücret, çalışma ortamının koşulları, denetim, yöneticilerin çalışanlarla kurdukları iş ve denetim ilişkilerini kapsamaktadır (3).

2.2.7. McClelland'ın Başarma Gereksinimi Kuramı

İhtiyaçların öğrenmeyle sonradan kazanılabileceğinin savunulduğu bu kuram McClelland tarafından geliştirilmiştir. Bu kurama göre birey  ihtiyaının etkisinde kalarak davranmaktadır. Bu ihtiyaçlar;

- İlişki kurma (Bağlılık) ihtiyaı
- G kazanma ihtiyaı
- Başarma ihtiyaıdır.

İlişki kurma (Bağlılık) ihtiyaı olan bireyler, insanlarla arkadaş olmak ve duygusal ilişki içine girmek isterler, sevmekten hoşlanırlar, sosyal faaliyetlerden zevk alırlar, bir gruba katılarak kimlik duygusuna erişmek isterler.

G kazanma ihtiyaı olan bireyler; diğer kişiler üzerinde güçlü ya da etkili olmayı isterler, kendilerine bu gc sağlayacak durumlarda diğerleri ile yarişmayı severler.

Başarma ihtiyaı olan bireyler; sorunlara çözüm bulmakta kişisel sorumluluk almak isterler, amaca yöneliktirler, gerçekçi ve elde edilebilir amaçlar koyarak belli dereceye kadar riske girerler, yaptıkları işin sonucunu görmek isterler ve yüksek enerji ve istekle zorlu çalışmalara girerler.

Bu modele göre, sözü edilen üç gereksinim her insanda bulunur. Ancak yoğunluğu bireyden bireye farklılık gösterir. Bazı bireylerde g ihtiyaı daha

baskınken, bazı bireylerde başarıya ihtiyacı daha yoğundur. Bu nedenle, yöneticiler astlarını yakından tanımalı, onlarda baskın olan gereksinim türünü doğru ve gerçekçi tespit ederek, çalışanlarını doğru motive etmelidir (20).

2.2.8. Tutarsızlık-Farklılık Kuramı

Locke tarafından geliştirilen kurama “amaçlama kuramı” da denilmektedir. Kurama göre birey amacına ulaştığı veya yüksek ölçüde verimlilik gösterdiği takdirde duygusal doyuma olumlu yönde ulaşırken, amacına ulaşamaması durumunda doyumsuzluk yaşamaktadır (3).

2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

2.3.1. Bireysel Faktörler

Yaş; Gürsoy'un (2013) belirttiğine göre, yaşla birlikte bireylerin işten aldıkları doyumun arttığı, genç yaşlarda işte yükselme ve iş şartlarına yönelik aşırı beklentilerinin olması gibi nedenlerle iş doyumunda azalma olduğu bilinmektedir. Herzberg (1974), yaş ile doyum arasındaki ilişkiyi “U” biçimindeki bir eğri ile açıklamaktadır. Glenn ve arkadaşları da yaş ve iş doyum arasındaki ilişkiye dair yaptıkları çalışmalarda; yaşça ileri olan bireylerin genç olanlara göre iş doyum oranlarının daha fazla olduğunu belirtmişlerdir. Bunun en önemli nedeni ise, eğitim düzeyi yükseldikçe genç çalışanların işten beklentilerinin artmasına bağlı olarak iş doyumunun azalması olarak ifade edilmektedir (23).

Yaş ve meslekte geçirilen zaman ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişkinin olduğu düşünülse de geçen yıllarla çalışanların ihtiyaçlarının karşılanamaması halinde, olumlu düşünce ve beklentiler yerini olumsuz düşünce ve beklentilere bırakacağından, iş doyumsuzluğunun artabileceği unutulmamalıdır (20).

Cinsiyet; kurumlarda kadın ve erkek çalışanlar ile yapılan iş doyumunu farklılıklarını ele alan çalışmalarda tutarlı sonuçlar elde edilememiştir (24).

Medeni Durum; İş doyumunun medeni durumdan etkilenmesi ile ilgili araştırma sonuçlarda farklılıklar bulunmaktadır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde evli ve bekar çalışanlar arasında iş doyum düzeyleri ile ilgili yeteri kadar çalışma bulunmamaktadır. Evli çalışanların, bekar çalışanlara göre işten ayrılma düzeylerinin

daha az olduğu bilinmektedir. İŖe devam açısından bekar çalışanların evli çalışanlara oranla daha fazla devamsızlık yaptıkları ve iř doyumlarının evli çalışanlara göre dūřuk olduğu görülmektedir. Aliyeva' nın (2013) aktardığına göre, Gaziođlu ve Tansel (2006) iř doyumunun bireysel ve örgütle ilgili faktörlerini inceledikleri Büyük Britanya ile ilgili çalışmalarında kişinin iř doyum düzeyinin medeni durumundan etkilendiğini göstermişlerdir (25).Aliyeva'nın (2013) belirttiğine göre, Clark (1996) yaptığı çalışmada evli bireylerin iř doyumunun daha yüksek olduğunu belirlemiştir. Evli olan kişilerin düzenli bir hayat tarzı sürdürdükleri dşnldğn de, bu hayat tarzının yaşamlarında daha mutlu olmaları ve iř doyumlarının yüksek olmasına neden olduğu tahmin edilmektedir (25).

ğrenim Durumu; İş doyumunu ile ilişkisi olduğu düşünülen diğer bir etken öğrenim durumudur. Yapılan araştırmalar incelendiğinde, eğitim düzeyi yüksek kişilerin iş doyumunun yüksek, eğitim düzeyi dşuk kişilerin iş doyumunun daha dşuk olduğu saptanmaktadır. Eğitim düzeylerine ve deneyimlerine göre daha st bir pozisyonda görev yapan bireylerde buna bağlı çok yoğun stres ve endişe sebebi ile iş doyumunun azaldığı görülmektedir (26, 27).

Mesleki Konum ve Kıdem; işe ilk başlanılan dönemlerde çalışanların becerilerini ve yeteneklerini geliştirmeyi hedef alan teşvikler önemlidir. Kurumda terfi olanakları yavaş ise birkaç yıl çalıştıktan sonra kişinin cesareti de kırılmaktadır (25, 28).

Kişilik; alışanların kişilik özellikleri iş doyumuna etkisi açısından incelendiğinde öfkeli ve çevresi ile iletişimi iyi olmayan bireylerin iş doyumunun dşuk olduğu görülmektedir (28).

Zeka; yüksek iş performansı ve yüksek iş doyumunu birçok iş için zeka faktörü ile ilişkilidir. Ancak her iş için değerlendirmeyi gerektirecek kadar anlamlı bir etken olmayabilir. Çalışma ortamında bireylerin yerine getirdikleri görevlerde yetersiz olmaları zeki olmadıkları anlamına gelmez. Yaptıkları işin standartlarını sağlamaları için gleri yetmeyebilir ve bu durumda iş doyumsuzluğu kaçınılmazdır (20, 29).

Hizmet Sresi; hizmet sresinde artışın olması ile çalışanların maddi kazançları iş yerindeki sorumlulukları ve pozisyonlarında da artış anlamına geldiğinden hizmet süresi iş doyumunda önemli bir bileşendir (30).

Sosyo-Kültürel Çevre; çalışanlar, toplumdaki şartları kendilerinin sahip oldukları şartlarla karşılaştırdıklarında kendi olanakları daha iyi ise iş doyumlarında artış olduğu bilinmektedir (31).

2.3.2.Çevresel ve Örgütsel Faktörler

İşin Niteliği; işin türü, geliştirme fırsatının olması, güçlük düzeyi, sorumluluk, bağımsızlığı, karmaşıklığı, zevkli olması ve başarı duygusunu hissettirmesi işin niteliği sayılabilmektedir. Çalışan bireyin iş doyumunun artmasını sağlayan en önemli faktörlerden biri işin niteliğini beğenmesidir (19,32).

Ücret; bireyin işine karşı tepkisini etkileyen en önemli faktörlerden birisi aldığı ücrettir. Tüm çalışanlar görev yaptıkları kurumlarda maaş ve yükselme politikalarının isteklerine uygun olmasını beklemektedirler. Çalışanların iş doyumunu yaşamalarında maaşın fazla olmasından öte diğer çalışanlara göre adaletli ücretlendirmenin olmasının daha önemli olduğu bilinmektedir (33).

Yükselme Olanakları; insanı çalışmaya teşvik eden en önemli etkenlerden biri işyerinde yükselme olanaklarının olmasıdır. İşyerinde terfi olanaklarının olması çalışanın kendine olan güveninin artmasına neden olur. İş doyumunu da beraberinde artar ve bireye saygınlık kazandırır (10,34).

Denetim Biçimi; çalışan ile denetim yapan birey arasında kurulan pozitif ilişki iş doyumunun artmasına neden olduğundan önemlidir (35).

Yönetime Katılma; çalışanların yönetime katılma olanakları sağlandığında bireylerin kendisini etkileyen, kararlar ve planlamalardaki sorumluluğu artacaktır. Bu durum beraberinde iş doyumunda artışı getirecektir (32).

Çalışma Koşulları; iş doyumunu etkileyen faktörlerden birisi de çalışma koşullarıdır. Çalışma ortamının fiziki şartlarının iyi olması iş doyumunu olumlu etkileyecektir. Sıcaklık, nem oranı, havalandırma, aydınlatma ve gürültü, mesai saatleri, çalışma ortamının hijyeni, gerektiği kadar ekipman iş doyumunu etkileyen unsurlardır. İş ortamının olanakları iyi ise bireyler için görevini yerine getirmek daha kolay olmaktadır (36).

Çalışma Arkadaşları; bireyin çalıştığı iş ortamında iletişim kurduğu ekip üyeleri iş doyumuna etki etmektedir. Bulduğu kurumdaki ekip arkadaşlarını kendi yaşam tarzına yakın hissetmesi, başarılı olmaları ve iyi iletişim kurmaları iş doyumunu olumlu yönde etkileyecektir (34).

Ödüller; kurum içi bağlılığı arttırmanın en güzel yolu başarıyı ödüllendirmektir. Verilen ödüller çalışan üzerinde adil ve gereği kadar olduğu hissini oluşturursa kuruma bağlılık oranı da artacaktır (37).

Takdir Edilme; iş doyumunun artması çalışan bireylerin başkaları tarafından takdir edilmesi bireyleri başarıları ve verimli hissettirecektir. Takdir edilmek ve olumlu eleştiriler bireylerin hedef belirlemesine ve sahip oldukları mevcut özellikleri geliştirmesine yol açması nedeniyle önemlidir (38).

İletişim; bir bireyin veya bir grubun, diğer birey veya grubun davranışlarını etkilemek amacıyla uyarıcı bir ögenin karşı tarafa ulaştırılması sürecine denir. İdare yönünden iletişimin amacı; çalışan bireylerin kişiler arasında bilgi akışını sağlaması, talimatları iletmesi, düzenli raporlama yapmasıdır. Bireyler arasında iletişimin istenilen düzeyde sağlanamadığı durumlarda, yapılanlar problemlili olabilecek, etkili zaman yönetimi sağlanamayacaktır. Buna bağlı olarak iş doyumunu azalacaktır (20).

İş Güvenliği; çalışanların, iş yaşamında etkilendikleri strese neden olan durumlar arasında en önemli faktörlerden biri iş güvenliğini tehdit eden unsurlardır. Çalışanlar da tedirginlik ve strese neden olmaktadır (21).

Örgüt Kültürü; örgüt kültürü örgütün içinde yer aldığı toplumsal ve kültürel çevrenin etkisinden ayrı olarak düşünülemez. Örgüt kültürü toplumsal ve kültürel çevreyi etkilediği gibi onlardan da etkilenmektedir. Örgüt kültürü, ulusal kültürün temel değerlerini, davranış örneklerini örgütün içeriğine yansıtan bir alt kültürdür. Örgüt kültürü, üyelerinin sahip oldukları değerler sistemidir (39).

Stres; bireylerin en çok stresle karşılaştıkları yer iş hayatıdır. İş stresi ya da mesleki stres olarak adlandırılan durum, iş yaşamında ki çalışanın dahil olduğu örgütün değer ve kurallarına uyum sağlamak için çabalaması sonucunda örgüt ortamından kaynaklanan stresle karşı karşıya kalmasıdır. İş doyumunu olumsuz etkileyen bir unsur olması bakımından stresle baş etmek önemlidir (40).

2.4. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu

Sağlık bakım hizmeti, emeğin çok yoğun olduğu toplumun tümüne sağlık hizmeti üretip ulaştırmaya çalışan bir alandır. Bu hizmetler, koruyucu ve tedavi edici ve rehabilite edici hizmetleri kapsar. Sağlık alanı yoğun stresler yaşayan hasta bireye hizmet verme güçlüğüne yanı sıra, bu alanda görev yapanların günlük çalışmalarında da sık sık stres yaratıcı olaylarla karşı karşıya kalmaları nedeniyle, diğer iş ortamlarından farklılık göstermektedir. Sağlık kurumlarında hizmet sunumunun temel belirleyicisi olan personel, verilen hizmetin kalitesini de büyük ölçüde belirlemektedir (41).

Sağlık kurumlarında ulaştırılan hizmetin sağlıkla ilgili olması, sağlık çalışanlarının hatalarda telafi imkanının olmayışı, yapılan hatanın hizmetin verildiği kişinin yaşamında olumsuz sonuçlara yol açması gibi faktörler diğer kurumlara göre verimli, etkin ve kaliteli hizmetin daha önemli olması gerektiğini ortaya çıkarmaktadır (19). Bununla birlikte bu alanda hizmet veren sağlık çalışanlarının strese maruziyetine ve hayal kırıklığına neden olan faktörler, iş yükünün ağır olması, durumu kötü olan hastalara hizmet sunulması, ihtiyaç olduğunda hasta ve yakınlarına psikolojik destek sağlanması, mevcut sağlık çalışanı azlığı ve sağlık hizmetindeki eksikliklerdir (10).

Tüm sağlık çalışanlarında iş doyumu çok önemlidir. Çalışma şartlarının zor olması, düzensiz mesai saatleri, yeterli maaş olmaması ve düşük mesleki saygınlık gibi nedenlerle iş yaşamında verimliliğin azalmasına, erken emeklilik kararlarına neden olmaktadır (13). Sağlık alanında sunulan hizmet yoğun olarak kişilerle iletişimi gerektirmektedir. Bireylerin beklentilerinin yüksek olması sağlık alanını negatif etkileyerek, sağlık personelinde tükenmişlik sendromu yaşamalarına neden olabilmektedir. Çalışma ortamında yoğun olarak strese maruziyet olduğunda bedensel ve psikolojik olarak yıpranma, verimliliğin azalması ve duyarsızlaşma olduğu gözlenmektedir (16).

İş ortamında çalışanların iş doyumunda düşüş olması birçok problemi de beraberinde getirmektedir. Bu problemler, görev yapmama veya yavaşlatma, ciddi oranda işe devamsızlık, verimlilikte azalma, görev yapanlar arasında geçimsizlik, depresyon, davranışlarda saldırganlaşma, sosyal ilişkilerin bozulması, iştahsızlık, uykusuzluk, yorgunluk, işyeri kurallarına ve yerine getirilmesi gereken emirlere

uymama gibi tükenmişlikle ilgili bulgulara neden olduğu görülmektedir. Tükenmişlik ise görevi ihmal etme, bırakma da artış, hizmetin niteliğinde kötüleşme, işe izinsiz gelmeme, izin sonunda rapor ve benzeri yollarla izni uzatmada artış, performansın düşmesi, iş doyumsuzluğu, sebepsiz hastalanma, aile içi problemlerin olması, performansın azalması, meslek değiştirme girişimleri, hastalık süresinin uzaması, iş kazaları ve buna bağlı yaralanmalarda artış, sosyal yaşamını etkileyen sorunların olması, uyumsuzlukta artma ve şikayetlerin çoğalması gibi birçok olumsuzluklara yol açmaktadır. Yorgunluk, uykusuzluk, dikkatsizlik, iştah azalması, baş ağrıları, sindirim sorunları gibi fizyolojik problemlerin ve alınma gibi duygusal problemlerin tükenmişliğe maruziyet sonucunda arttığı görülmektedir (21, 42).

İş doyumunun düşük olması kişilerin ruh sağlığı açısından olumsuz duygulara olumsuz duygular çalışanlarda kaygıya ve kaygının devamlılığı sonucunda ruh sağlığının etkilenmesine neden olabilir. Ayrıca çalışanlarda istenmeyen davranışlara neden olmaktadır. Bunlar; devamsızlık, işi bırakma, kavga gibi davranış çeşitleri olabilmektedir. Ruh sağlığını etkileyen iş doyumsuzluğu zamanla çalışanların beden sağlığını etkileyerek psikosomatik kökenli hastalıklara (kalp hastalığı, peptik ülser) yol açmaktadır (17,19, 43).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Tipi

Araştırma, İstanbul'da Bir Belediye'de görev yapan sağlık çalışanlarının iş doyumunu algılarının belirlenmesi amacıyla nitel (kalitatif) araştırma yöntemlerinden “*tek durumlu örnek olay çalışması*” ile desenlenerek gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zamanı:

Araştırma, İstanbul'da bir belediyede Ocak –Şubat 2018 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırma yaptığımız birim, 18 işyeri hekimliği, 2 diş hekimliği, 1 tıbbi laboratuvar, 1 ecza ambarı ve 9 hasta nakil ambulansının bulunduğu ambulans servisinden oluşmaktadır. Kurumda çalışanlara işyeri hekimliği-işyeri hemşireliği hizmeti, laboratuvar hizmeti, çalışanlara ve çalışan yakınlarına acil durumlarda hastaneye ambulans ile sevk hizmeti verilir.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, ilgili belediyenin sağlık hizmeti veren biriminde çalışan 47 sağlık çalışanı oluşturmuştur. Araştırmanın örneklemini ise çalışmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden 35 sağlık çalışanı oluşturmuştur. Katılımcıların 19'u kadın ve 16'sı erkektir. Araştırmada, görüşmelerin sessiz ve rahat ortamda yapılabilmesi amacıyla sağlık çalışanlarının dinlenme odaları kullanılmıştır.

3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın veri toplama işlemine başlamadan önce, katılımcılara araştırmanın amacına yönelik kapsamlı olarak bilgilendirme yapılmıştır. Bu bilgilendirmeye olumlu cevap veren ve çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden sağlık çalışanlarına “*Bilgilendirilmiş Onam Formu*”(Ek-1), Sosyo-demografik özelliklerin yer aldığı “*Kişisel Bilgi Formu*”(Ek-2) ve “*Yarı Yapılandırılmış Soru Formu*”(Ek-3) sunulmuştur.

3.5. Bilgilendirilmiş Onam Formu

Bu formda araştırmanın konusu ve amacının ne olduğu, katılımcıya ait özel bilgilerin paylaşılmayacağı ve katılımın tamamen gönüllülük esaslı olduğu hiçbir zorunluluk barındırmadığı açık bir dille ifade edilmiştir (Ek-1).

3.6.Kişisel Bilgi Formu

Bu form katılımcıların cinsiyeti, yaşı, eğitim durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, mesleği, meslekte çalışma yılı, gelir düzeyi ve haftalık çalışma süresini içeren 14 sorudan oluşmaktadır (Ek-2).

3.7.Yarı Yapılandırılmış Soru Formu

Yarı yapılandırılmış soru formu, sağlık çalışanlarının iş doyumunu kavramına dair görüşlerini, çalışma koşullarının fiziksel, ruhsal ve sosyal sağlıklarını nasıl etkilediğine yönelik algılarını ve kurumsal planlama önerilerini ortaya koymak amacıyla 6 adet açık uçlu sorudan oluşmuştur (Ek-3).

3.8.Verilerin Toplanması ve Analizi

Veriler, nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak toplanmıştır. Veriler toplandıktan sonra verilerin ham dökümü bilgisayara araştırmacı tarafından yazılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde, tüme varımsal içerik analizi tekniği kullanılmıştır. Verilerin analizinde ham veriler satır satır okuma tekniği ile birkaç kez okunmuş, açık kodlama yoluyla anlamlı görülen her bir kelime kodlanmış daha sonra tematik kodlama yapılmıştır. Kodlardan kategorilere ve daha sonra da temalara ulaşılmıştır. Analiz için veriler en küçük anlam birimleri dikkate alınarak kodlanmıştır (açık kodlama), belirli bir anlam etrafında birbiri ile ilgili kodlar bir araya getirilerek (dikey kodlama) dikey kodlamada belirlenen çekirdek kategoriler birleştirilerek temalar oluşturulmuştur (seçici kodlama) ve yorumlanarak anlamlı hale getirilmiştir. Daha sonra veriler nitel çalışma konusunda uzman bir öğretim üyesi tarafından organize edilip, yorumlanarak rapor haline getirilmiştir.

3.9.Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmanın bulguları bir belediyede çalışan sağlık çalışanları ile sınırlıdır.

3.10.Araştırmanın Etik Boyutu

Veri toplama işlemi öncesinde Okan Üniversitesi Etik Kurulu'na başvuru yapılmış ve 08.11.2017 tarihinde Etik Kurul onayı alınmıştır (Ek-4). Etik kurul onayı alındıktan sonra çalışmanın yapılacağı kurumdan gerekli izin alınmıştır (Ek-5).Veri toplama işlemi öncesinde, araştırma kapsamına alınan sağlık çalışanlarına araştırma ile ilgili bilgi verilmiş çalışmaya istekli ve gönüllü olanların sözlü onamları alınmıştır.

4. BULGULAR

4.1.Çalışma grubunda yer alan sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri

Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1: Sosyo- demografik Özellikleri(n=35)

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Çocuk Varlığı	Eğitim Durumu	Mesleği	Meslekte Çalışma Yılı
K1	42	Kadın	Evli	Var	Lisans	Hemşire	10 Yıl
K2	39	Erkek	Evli	Var	Lisans	Sağlık Memuru	17 Yıl
K3	31	Kadın	Evli	Var	Ön Lisans	Acil Tıp Teknisyeni	11 Yıl
K4	42	Kadın	Evli	Var	Lisans	Hemşire	17 Yıl
K5	44	Kadın	Evli	Var	Lisans	Hemşire	19 Yıl
K6	45	Kadın	Evli	Var	Lisans	Hemşire	20 Yıl
K7	32	Kadın	Evli	Var	Lisans	Hemşire	10 Yıl
K8	34	Erkek	Evli	Var	Lise	Ambulans Şoförü	5 Yıl
K9	41	Erkek	Evli	Var	Lisans	Ambulans Şoförü	18 Yıl
K10	45	Erkek	Evli	Var	Lise	Ambulans Şoförü	22 Yıl
K11	41	Erkek	Evli	Var	Lise	Ambulans Şoförü	10 Yıl
K12	42	Erkek	Evli	Var	Ön Lisans	Ambulans Şoförü	16 Yıl
K13	48	Kadın	Evli	Var	Lisans	Hemşire	18 Yıl
K14	49	Kadın	Bekar	Var	Lisans	Hemşire	17 Yıl
K15	35	Kadın	Bekar	Yok	Yüksek Lisans	Hemşire	11 Yıl
K16	25	Erkek	Bekar	Yok	Ön Lisans	Acil Tıp Teknisyeni	6 Yıl
K17	41	Kadın	Evli	Var	Lisans	Eczacı	18 Yıl
K18	42	Kadın	Evli	Var	Lisans	Hekim	16 Yıl
K19	46	Erkek	Evli	Var	Lisans	Hekim	20 Yıl
K20	43	Erkek	Evli	Var	Lisans	Diş Hekimi	18 Yıl
K21	44	Kadın	Evli	Var	Lisans	Hekim	20 Yıl
K22	41	Kadın	Evli	Var	Lisans	Hekim	16 Yıl
K23	44	Kadın	Bekar	Var	Lisans	Hekim	18 Yıl
K24	46	Erkek	Evli	Var	Yüksek Lisans	Hekim	20 Yıl

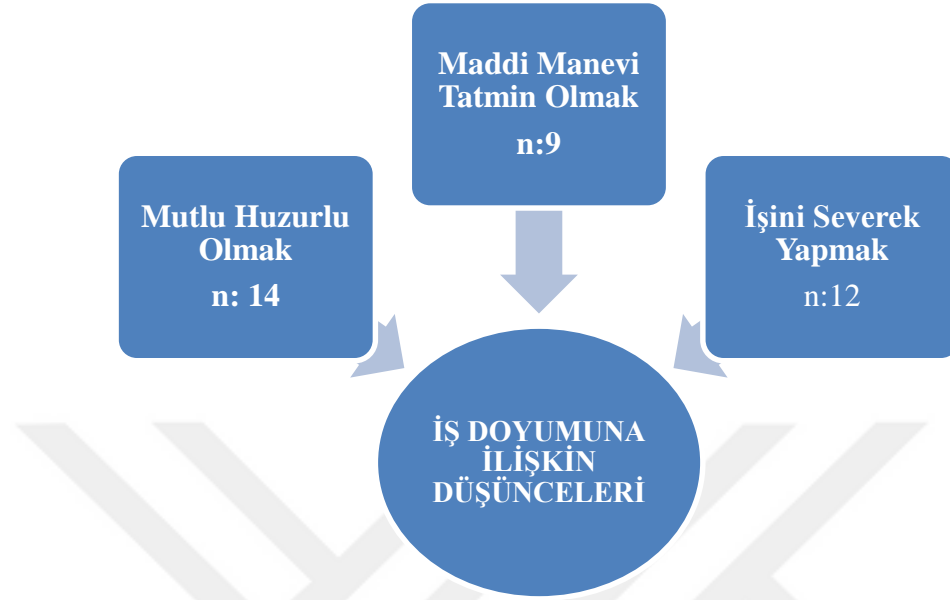
K25	38	Erkek	Evli	Var	Lisans	Ambulan s Şoförü	16 Yıl
K26	40	Erkek	Evli	Var	Lise	Ambulan s Şoförü	18 Yıl
K27	43	Erkek	Evli	Var	Lise	Ambulan s Şoförü	21 Yıl
K28	33	Erkek	Evli	Var	Lisans	Hemşire	9 Yıl
K29	41	Erkek	Bekar	Yok	Lisans	Hekim	17 Yıl
K30	46	Erkek	Evli	Var	Lise	Ambulan s Şoförü	24 Yıl
K31	45	Kadın	Evli	Var	Lisans	Hemşire	20 Yıl
K32	41	Kadın	Evli	Var	Lisans	Hemşire	16 Yıl
K33	48	Kadın	Evli	Var	Ön Lisans	Hemşire	25 Yıl
K34	26	Kadın	Evli	Var	Lise	Hemşire	8 Yıl
K35	36	Kadın	Evli	Var	Lise	Acil Tıp Teknisye ni	14 Yıl

Araştırmaya katılanların 25'inin 41 yaş ve üzeri yaş grubunda, 19'unun kadın, 30'unun evli, 32'sinin çocuk sahibi, 21'inin lisans mezunu olduğu, 25'inin 16 yıl ve üzeri yıldır çalıştıkları saptanmıştır.

Bir belediyede görev yapan sağlık çalışanlarının iş doyumuna yönelik görüşlerini kendi algıladıkları doğrultuda belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bu durum çalışmasında, görüşme soruları ile elde edilen veriler, temalar biçiminde bulgulara dönüştürülerek verilmiştir.

4.2.Sağlık çalışanlarının iş doyumunu kavramıyla ilgili düşünceleri?

Tablo 2:İş Doyumuna İlişkin Düşünceleri (n:35)



Araştırmanın çalışma grubunu oluşturan sağlık çalışanlarına, iş doyumunu kavramıyla ilgili olarak ne düşündükleri sorulmuş ve yanıtları sonucunda bazı kategorilere ulaşılmıştır. Sağlık çalışanlarının üçte birinden fazlası(n=14) iş doyumunu mutlu - huzurlu olmak şeklinde ifade etmişlerdir. Katılımcıların dörtte biri (n=9) iş doyumunu maddi- manevi tatmin olarak düşündüklerini belirtmişlerdir. Çalışma grubunu oluşturan personelin üçte biri (n=12) işini severek yapmanın iş doyumunu olduğunu vurgulamışlardır.

Bu konudaki bazı katılımcı görüşleri şu şekildedir;

“İş doyumunu işyerinde mutlu ve huzurlu olmaktır” (K 1)

“Maddi manevi açıdan tatmin olmaktır”(K 2)

“İşini severek yapmaktır bence”(K 25)

4.3. Sağlık çalışanlarının iş doyumunun nelerden etkilendiğine dair düşünceleri?

Katılımcıların yarısından fazlası (n=21) iş doyumunun çalışma ortamının fiziksel şartlarından etkilendiğini düşündüklerini belirtmişlerdir. Sağlık çalışanlarının üçte biri (n=12) iş arkadaşlarının iş doyumunu etkilendiğini ifade etmişlerdir. Çalışma grubunu

oluşturan sağlık çalışanların hemen hemen yarısına yakını (n=15) yöneticilerin motivasyona yönelik tutumlarının iş doyumunu etkilediğini iletmişlerdir. Sekiz katılımcı iş doyumunu ücretin etkilediğini düşündüklerini, dört katılımcı ise rol, görev ve sınırların net olmayışının iş doyumunu etkileyebileceğini vurgulamışlardır. Katılımcıların beşte biri (n=7) çalışanın ruhsal ve fiziksel bir hastalığının olmasının iş doyumunu etkileyebileceğini ifade etmişlerdir.

Bu konudaki bazı katılımcı görüşleri şu şekildedir;

“Sağlık problemi, çalışma arkadaşları, görev dışı işler yapmak, takdir görmemek” (K 3)

“Çalışma koşulları, amirler” (K 32)

“Tecrübe, ücret” (K 20)

“Tıbbi malzeme yetersizliği, hastaların olumsuz tutumları” (K 22)

4.4.Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının fiziksel sağlığı nasıl etkilediğine dair algıları?

Sağlık çalışanlarına çalışma koşullarının fiziksel sağlıklarını nasıl etkilediği sorulduğunda yarısından fazlası (n=18) bel ağrısı yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların yarısına yakını (n=14) bacak ağrısı olduğunu ifade etmişlerdir. Çalışmaya katılan sağlıkçıların dörtte birinden fazlası (n=10) bacak ve varis ağrısı deneyimini iletmişlerdir. Katılımcıların beşte biri (n=7) yorgunluk şikayeti den söz ederken, bir katılımcı ise çalışma koşullarının mide şikayetlerine neden olabildiğini aktarmaktadır.

Bu konudaki bazı katılımcı görüşleri şu şekildedir;

“Bel ağrısı ve baş ağrısına neden olmaktadır.” (K 1,2,3,7,15,18,22,23,30,31,32,33)

“Yorgunluğa neden olmaktadır.” (K 9,10,14,21,28,35)

“Eklem ağrılarına sebep olmaktadır.” (K 8)

4.5.Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının ruhsal sağlığı nasıl etkilediğine dair algıları?

Çalışma koşullarının ruhsal sağlığı nasıl etkilediğini yönelik soruya araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının yarısı (n=17) stres cevabını verirken, katılımcıların yaklaşık beşte biri (n=6) sinirlilik diye ifade etmişlerdir. Sağlık çalışanlarından beşi ruhsal yorgunluk diye aktarmışlardır. İki katılımcı ruhsal gerginliğe bağlı uyku problemini iletirken, hizmet verdikleri hastalara yönelik “fazla empati yapmak” sonucu üzüntü yaşadığını belirten katılımcılar bulunmaktadır (katılımcı 10,11,16). Bir sağlık çalışanı da öfke patlamasından söz etmektedir.

Bu konudaki bazı katılımcı görüşleri şu şekildedir;

“Strese yol açmaktadır.” (K 1,3,8,13,15,20,26,27,28,30,34)

“Fazla empati sonucu , üzüntüye neden olmaktadır.”(K 11,16)

“Stres, mide ağrısı, uyku bozukluklarına yol açmaktadır.”(K 30)

4.6. Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının sosyal yaşamı nasıl etkilediğine dair düşünceleri?

Araştırmaya katılanların yarısından fazlası (n=22) çalışma koşullarının sosyal yaşamlarını etkilemediğini ifade ederken bunu “profesyonel sınırları korumak lazım”, “eve iş götürmem”(katılımcı1,2,3,4,5,6,19,20,23,24,32,34,35) diye açıklamaktadırlar. Sağlık çalışanlarının üçte biri ise (n=11) sosyal faaliyetlere zaman ayıramadıklarını belirtmişlerdir.

“Aileme arkadaşlarıma ayırdığım zaman azalıyor, kültür ve sanat etkinliklerim azaldı”(katılımcı 21)

“Sosyal aktivitelere zaman yok”(katılımcı 17, 28, 30)

“Yorgunluğa bağlı sosyal çekilmem var”(katılımcı 18)

Bu konuda etkilenmediğini söyleyen bazı katılımcı görüşleri şu şekildedir;

“Eve iş götürmem,”(K 14)

“Etkilemesine izin vermiyorum,”(K 31)

4.7. Sağlık çalışanlarının daha iyi bir çalışma ortamı için kurumsal planlama önerileri ?

Katılımcılara daha iyi bir çalışma ortamı için önerileri sorulmuş ve cevapları sonucunda bazı kategorilere ulaşılmıştır. Bu kategoriler fiziksel koşullarda iyileşme, çalışma koşullarında iyileşme, sosyal planlamalara yönelik iyileşme ve eğitim faaliyetlerine yönelik iyileşme şeklindedir.

Sağlık çalışanlarının yaklaşık altıda biri (n=5) fiziksel koşullarda iyileşmenin sağlanması gerektiğini ifade etmişlerdir. Çalışma koşullarında iyileşme kategorisine ilişkin katılımcıların yaklaşık üçte biri (n=10) “görev tanımları net olmalı” diye belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan sağlıkçıların yaklaşık beşte biri (n=6) personel sayısının ve malzeme ihtiyacının giderilmesi gerektiğini aktarmışlardır. Aynı oranda katılımcı ücretlerde iyileşmeye gidilmesini ve fazla mesai ücretlerinin zamanında ödenmesini önermektedir. Katılımcıların yarısı (n=17) sorunları çözme noktasında yöneticilerin çalışanlarla birlikte düzenli toplantılar yapmalarının önemli olduğunu düşündüklerini vurgulamaktadırlar. Üç katılımcı *kurum içi sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlenmeli* önerisinde bulunmuşlardır. Düzenlenmesini istedikleri bu sosyal programlara yöneticilerinin de katılması gerektiğini düşündüklerini eklemişlerdir.

Araştırmaya katılanların yaklaşık beşte biri (n=6) iletişim ve çatışma çözümüne ilişkin düzenli olarak eğitimler olmalı diye belirtmişlerdir. Bir katılımcı ise işe yeni başlayanlara oryantasyon eğitimi olmalı diye önermektedir. Üç katılımcıda herhangi bir önerisi olmadığını ifade etmektedir.

Bu soruya ilişkin bazı katılımcı görüşleri şu şekildedir;

“Fiziksel şartlar iyileştirilebilir” (katılımcı 1,7)

“Çalışan sayısı artırılabilir, yeterli malzeme olmalı” (katılımcı 6,10)

“Ambulans personeli ile revir personeli ayrılmalı” (katılımcı 11)

“Mesleki sınırlar netleşmeli, görev tanımları net olmalı” (katılımcı 17, 21)

“Fazla mesailer zamanında ödenmeli, ücretlerde iyileşme olmalı” (katılımcı 2,8)

“Yöneticilerle sorunların çözümü için düzenli toplantılar olmalı” (katılımcı 11,12,25,27,28,33,35)

“Kurum içi sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlenmeli, geziler, müzik etkinlikleri, düzenli kurum içi konferanslar yapılmalı” (katılımcı 19,23,27)

“İşe yeni başlayanlara oryantasyon eğitimi olmalı” (katılımcı 15)

“İletişim ve çatışma çözümüne ilişkin eğitimler planlanmalı” (katılımcı 10,16, 29).



5. TARTIŞMA

Bu bölümde, İstanbul'da Bir Belediye'de görev yapan sağlık çalışanlarının iş doyumunu algılarının belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmada elde edilen bulguların tartışması yer almaktadır. Araştırma bulguları literatür eşliğinde tartışılmıştır.

Araştırmaya katılanların %71,42'sinin (n=25) 41 ve üzeri yaş grubunda, %54,28'inin (n=19) kadın, %85,71'inin (n=30) evli, %91,42'sinin (n=32) çocuk sahibi, %60'ının (n=21) lisans mezunu olduğu, %71,42'sinin (n=25) 16 ve üzeri yıldır çalıştıkları saptanmıştır.

Sağlık çalışanlarının üçte birinden fazlası (n=14) *iş doyumunu mutlu - huzurlu olmak* şeklinde ifade etmişlerdir. Katılımcıların dörtte biri (n=9) iş doyumunu maddi-manevi tatmin olarak düşündüklerini, çalışma grubunu oluşturan personelin üçte biri (n=12) işini severek yapmanın iş doyumunu vurgulamışlardır.

Derin'in (2007) aktardığına göre Alçıkaya'nın (1999) "*Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Hemşirelerde İş Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi*" adlı çalışmasında, mensup olduğu mesleği severek yapmanın iş doyumunu arttırdığını belirlemiştir. Bu sonuç bizim araştırmamızı desteklemektedir (10).

Çalışma grubunu oluşturan katılımcıların yarısından fazlası (n=21) *iş doyumunun çalışma ortamının fiziksel şartlarından etkilendiğini düşündüklerini* belirtmişlerdir. Vural ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada; çalışma ortamı (ergonomisi, işleyiş ve işyeri-çalışan güvenliği), yönetimin tutumu (motive edici faktörler, işleyişe katılma, ödüllendirme, sorunları iletme, hasta ve çalışan güvenliği ile ilgili aksaklıkları giderme) ile kurumdan ayrılmayı düşünmeme arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki saptanmıştır (44). Bu çalışmanın bulguları araştırmanın sonucu ile benzerlik göstermektedir.

Sağlık çalışanlarının üçte biri (n=12) *iş arkadaşlarının iş doyumunu etkilediğini* ifade etmişlerdir. Demir'in (2016) yaptığı tez çalışmasında hemşirelere çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkilerinin iş doyumuna etkisi sorulduğunda genel olarak olumlu etkilendiğini, çoğu arkadaşları ile olan etkileşimlerin sağlam olması temeline dayandırdığı saptanmıştır (3). Kansu'nun (2016) aktardığına göre Çam ve Yıldırım'ın 2010 yılında yaptıkları çalışmada, çalışma arkadaşları ile olumlu ilişkiler içinde olan çalışanların, iş doyumunu düzeylerinin daha yüksek olduğu, aksine Dede ve Çınar'ın

2008 yılında yaptıkları çalışmada ise arkadaşları ile olumsuz ilişkiler içinde olan hemşirelerin iş doyumlarının daha düşük olduğu saptanmıştır (45). Araştırma bulgularımız bahsedilen çalışmalarla paralellik göstermektedir.

Çalışma grubunu oluşturan sağlık çalışanlarının hemen hemen yarısına yakını (n=15) yöneticilerin motivasyona yönelik tutumlarının iş doyumunu etkilediğini belirtmişlerdir. Göktepe ve Aykal'ın (2012) aktardığına göre; Küçükyılmaz ve arkadaşlarının 2006 yılında yaptıkları çalışmada, iş yerinde meslektaşlardan, yöneticiden ve /veya süpervizörden alınan desteğin, hemşirelerin iş doyumlarını olumlu yönde etkilediği saptanmıştır (55).İğdelipınar'ın(2013)yöneticilerin etik liderlik davranışlarının çalışanların iş tatminine etkisi konusunda yaptığı çalışmasında, ulaşılan sonuçlarda, etik liderlik davranışlarının katılımcıların iş doyumunu olumlu etkilediği tespit edilmiştir (46).

Araştırmamızda yer alan sekiz katılımcı iş doyumunu ücretin etkilediğini düşündüklerini, dört katılımcı ise rol, görev ve sınırların net olmayışının iş doyumunu etkileyebileceğini vurgulamışlardır. Aldahema'nın(2016) yaptığı çalışmada aylık gelir ile iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık vardır sonucuna ulaşmıştır (47). Bu çalışma bulguları araştırmamızın sonuçlarını desteklemektedir.

Düzenli'nin yaptığı çalışmada hemşirelerin rol belirsizliğinin, ücret, denetim, performansa dayalı ödüllendirme, işin yapılma şekli, iletişim ve rol çatışmasında etkili olduğu tespit edilmiştir(48). Bu çalışmanın bulguları araştırmamızın sonuçları ile paralellik göstermemektedir.

Araştırma grubunu oluşturan katılımcıların beşte biri (n=7) çalışanın ruhsal ve fiziksel bir hastalığının olmasının iş doyumunu etkileyebileceğini ifade etmişlerdir. Herhangi bir kronik hastalığı ve/veya fiziksel kusuru olanların gerek sağlık gerekse sosyal durumlarının olumsuz etkilenmeleri nedeniyle iş doyumlarının da azalacağı beklenmektedir. Tözün ve arkadaşlarının (2008)yaptığı çalışmada herhangi bir kronik hastalığı ve fiziksel bir kusuru olan ve olmayan hekimler arasında genel iş doyumunu puan ortalamaları açısından anlamlı bir fark bulunamadığını saptamışlardır (49). Bu çalışmanın sonucu bizim araştırmamızın sonucu ile benzerlik göstermemektedir.

Araştırmamıza katılan sağlık çalışanlarına çalışma koşullarının fiziksel sağlıklarını nasıl etkilediği sorulduğunda yarısından fazlası (n=18) bel ağrısı, yarısına yakını (n=14) bacak ağrısı, dörtte birinden fazlası (n=10) bacak ve varis ağrısı olduğunu, beşte biri (n=7) yorgunluk ve mide şikayetleri olduğunu ifade etmişlerdir.

Türk ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada sağlık çalışanlarının %64'ünde uyku problemlerine , %66'sında denge bozuklukları, baş ağrıları, vertigoya ,%64'ünde ses ve gürültüye duyarlılık artışına rastlandığı tespit edilmiş ve bu belirtilerin önemli stres sebebi olduğu sonucuna ulaşılmıştır(50). Kesgin ve Kublay'ın (2011) çalışmasında ilk olarak uyku sorunları, ikinci olarak kas eklem ağrılarının bulunduğu saptanmıştır. Başka bir sağlık probleminin ise düzensiz beslenme, günlük ve sosyal yaşamdaki düzensizlikler olduğu ifade edilmiş, kurumda etkili performans göstermesini bozarak rapor almasına neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır (51). Tüm bu çalışmalarda elde edilen bulgular araştırmamızda elde ettiğimiz bulgularla paralellik göstermektedir.

Çalışma koşullarının ruhsal sağlığı nasıl etkilediğine yönelik soruya araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının yarısı (n=17) *stres* cevabını verirken, katılımcıların yaklaşık beşte biri (n=6) *sinirlilik*, beş katılımcı ise *ruhsal yorgunluk ve buna bağlı uyku problemi* olduğunu ifade etmektedirler. Hatipoğlu'nun (2013) yaptığı çalışmada iş stresi ile iş doyumu puanlarının ters yönde güçlü bir ilişki gösterdiği bulunmuş, işyerinde yaşanan stresin, yapılan işten doyum sağlayamamanın aynı zamanda sebebi ve sonucu olabileceği saptanmıştır (52). Demir'in (2016) yaptığı tez çalışmasında katılımcılar iş yükü yoğunluğunun iş doyumunu olumsuz etkilediğini, bıkkınlık, tükenmişlik ve depresyona neden olduğu ve odaklanamamayı, sosyal faaliyetlere zaman ayıramadıklarını ifade ettikleri saptanmıştır (3).

Hizmet verdikleri hastalara yönelik "*fazla empati yapmak*" sonucu üzüntü yaşadığını belirten katılımcılar bulunmaktadır. Bir sağlık çalışanı da öfke patlamasından söz etmektedir.

Hatipoğlu'nun (2013) yaptığı çalışmada, empati eğilim puanının; iş doyumu puanı ile pozitif yönde, orta dereceli bir korelasyon gösterdiği bulunmuştur. Literatürdeki çalışmalara göre, hekimin sahip olduğu empati, hekimin iş doyumunu arttırmaktadır sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmamızın sonucu ile benzerlik göstermemektedir.

Araştırmaya katılanların yarısından fazlası (n=22)*çalışma koşullarının sosyal yaşamlarını etkilemediğini ifade ederken bunu "profesyonel sınırları korumak lazım", "eve iş götürmem"* diye ifade etmektedirler. Sağlık çalışanlarının üçte biri ise (n=11)*sosyal faaliyetlere zaman ayıramadıklarını* ifade etmektedirler. Literatür incelendiğinde araştırmamızdaki sonuçlara benzer sonuçlar görülmektedir.

Yıldırım ve Hacıhasanoğlu'nun (2011) yaptığı çalışmada evli olanların sosyal alan puanlarının daha yüksek, çevre alan puanları ise daha düşük bulunduğu saptanmıştır. Evliliğin sürekli bir sosyal destek sağladığı ve yaşam kalitesi üzerine olumlu etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır(60). Kesgin ve Kublay'ın(2011) yaptığı çalışmada hemşirelerin dinlenme günlerinin büyük bir kısmında zor ve düzenli olmayan iş şartları nedeniyle zamanlarını evde geçirerek sosyal hayattan kendilerini soyutladıkları saptanmıştır (51).

Sağlık çalışanlarının yaklaşık altıda biri (n=5)*fiziksel koşullarda iyileşmenin sağlanması gerektiğini* ifade etmişlerdir.

Fiziksel koşullar iş doyumunun en önemli belirleyicilerindendir. Yazıcı ve Kalaycı'nın (2015) yaptığı çalışmada, çalışanlar için fiziksel koşulların iyileştirilmesinin iş doyumunu etkilediği sonucuna ulaşıldığı görülmektedir (53). Kesgin ve Kublay'ın(2011) yaptığı çalışmada vardiyalı çalışma, iş kazası riskleri, ağır iş yükü vb. çalışma şartlarının, olumsuz sağlık davranışlarının pek çok sağlık sorununun oluşmasına yol açtığı saptanmıştır (51). Tüm bu çalışmaların sonuçları bizim araştırmamızın sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Çalışma koşullarında iyileşme kategorisine ilişkin katılımcıların yaklaşık üçte biri (n=10)*“görev tanımları net olmalı”* diye belirtmişlerdir.

Sungur'un (2016) meslek gruplarını dikkate alarak yaptığı çalışmada aile hekimlerinin iş doyum puanlarının aile sağlığı elemanlarından daha yüksek olduğu ve aile sağlığı elemanlarının iş doyum puanlarının düşük olmasına, eğitim aldığı alanlar dışında çalışmak zorunda kalınması, görev tanımlarının net olmaması gibi nedenlerin olduğu sonucuna ulaşılmıştır(54). Yazıcı ve Kalaycı'nın (2015) yaptığı çalışmada hemşire sayısının artırılması ve görev tanımlarının içinde olmayan işlerde çalıştırılmaması sağlanarak iş yükünün en aza indirilmesi gerektiği bulgusu saptanmıştır(53). Bu literatür taramaları sonuçları araştırmamızın sonuçları ile örtüşmektedir.

Araştırmaya katılan sağlıkçıların yaklaşık beşte biri (n=6)*personel sayısının ve malzeme ihtiyacının giderilmesi gerektiğini* aktarmışlardır.

Göktepe ve Baykal'ın (2012) yaptığı çalışmada hemşirelerin yaklaşık yarısının hastanelerde sarf malzeme, teknik alt yapı, tıbbi araç-gereç konularında yetersizlikler

olduğunu ifade ettikleri, verimlilik açısından alt yapı ve teknik donanımın önemli olduğu sonucuna ulaşıldığı saptanmıştır. Özgener ve Küçük'ün yaptığı çalışmada da kısmen benzer bulgulara ulaşıldığı saptanmıştır(55).

Araştırmada yer alan katılımcıların altısı *ücretlerde iyileşmeye gidilmesini ve fazla mesai ücretlerinin zamanında ödenmesi gerektiğini* ifade etmektedirler. Literatür incelendiğinde araştırmamızdaki sonuçlar ile paralellik gösteren sonuçlara ulaşılmıştır.

Çelik ve arkadaşlarının(2012) yaptığı çalışmada hemşirelerin çoğunluğunun aldıkları ücretten memnun olmadıkları saptanmıştır. Aynı çalışmada elde edilen bir başka sonuçta, profesyonel olmada ücretin etkili olduğudur (56).

Özkan ve arkadaşlarının (2013) yaptığı çalışmada hemşirelerin gelir güvencesizliği algısı iş güvencesizliği algısından yaklaşık iki kat daha yüksek bulunduğu, hemşirelerin geliri iş güvencesinden daha önemli bulunduğu sonucuna ulaşıldığı görülmektedir(57).Tüm bu çalışmaların sonuçları araştırmamızdaki sonuçlarla benzerlik göstermektedir.

Katılımcıların yarısı(n=17) sorunları çözüme noktasında *yöneticilerin çalışanlarla birlikte düzenli toplantılar yapmalarının önemli olduğunu düşündüklerini* vurgulamaktadırlar.

Yürümezoğlu'nun (2012) yaptığı çalışmada yöneticileri ile çalışma ortamında daha sık karşılaşan ve onları “görünür” olarak algılayan hemşirelerin, yöneticileri ile çalışma ortamında daha az karşılaşan ve “görünmez” olarak algılayanlara göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu bulgusu saptanmıştır (58).İğdelipınar'ın (2013) çalışmasında ise etik liderlik tarzının çalışanların iş tatminini arttırdığı belirlenmiştir (46). Tüm bu çalışmaların sonuçları araştırmamızdaki sonuçlarla benzerlik göstermektedir.

Üç katılımcı *kurum içi sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlenmeli* önerisinde bulunmuşlardır. Düzenlenmesini istedikleri bu sosyal programlara yöneticilerinin de katılması gerektiğini düşündüklerini eklemişlerdir.

Pehlivan ve arkadaşlarının(2015) yaptığı çalışmada katılımcıların yaklaşık yarısı, çalışanların daha iyi motive olması, birbirlerini daha yakından tanınması, dostça ilişkiler kurması ve örgüt içi bütünleşmeyi sağlaması açısından gerçekleştirilen sosyal

aktiviteleri yeterli bulmadıklarını ifade ettikleri tespit edilmiştir (59).Bu çalışmanın sonuçları araştırmamızdaki sonuçlarla benzerlik göstermektedir.

Araştırmaya katılanların yaklaşık beşte biri (n=6)*iletişim ve çatışma çözümüne ilişkin düzenli olarak eğitimler olmalı* diye belirtmişlerdir.

Yıldırım'ın ve Hacıhasanoğlu'nun (2011) yaptığı çalışmada kurumlarda düzenli olarak stres ve çatışma yönetimi gibi eğitimlerin yapılması ve destek grupların meydana getirilmesi sonucunda sağlık personellerinin stres ve iletişim sorunları ile baş edebilmesinin kolaylaşabileceği önerilmektedir (60).

Kesgin ve Kublay'ın (2011) yaptığı çalışmada araştırmaya alınan çalışanların pozitif sağlık davranışlarını edinmeleri ve devam ettirebilmeleri için hizmet içi eğitimlerin yapılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır (51).

Bir katılımcı ise işe yeni başlayanlara "*oryantasyon eğitimi olmalı*" diye önermektedir. Üç katılımcıda herhangi bir önerisi olmadığını ifade etmektedir.

Yücel ve arkadaşlarının(2013) yayınladığı bir çalışmada, tıp öğrencileri ve asistan hekimlerin ilk yardım oryantasyon eğitimleri sonucunda yaklaşımlarının pozitif yönde ilerleme kaydettikleri saptanmıştır (61). Bu sonuç araştırmamızın sonucu ile paralellik göstermektedir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

İstanbul'da bir belediyede görev yapan sağlık çalışanlarının iş doyumu algılarını belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

6.1.Sonuçlar

- Çalışma ortamının fiziksel şartlarının yetersiz olduğu belirlenmiştir.
- Katılımcılara göre ekip içi iletişimin yetersiz olduğu saptanmıştır.
- Katılımcılar yöneticilerin davranışlarının iş doyumlarını ve motivasyonlarını etkilediklerini belirtmişlerdir.
- Yöneticilerin çalışanlarla düzenli toplantılar düzenlemesi gerektiği saptanmıştır.
- Katılımcılar, ücretin iş doyumunu etkilediğini ve ücretlerde iyileştirmeye gidilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.
- Çalışanlar, rol, görev ve sınırların net olmayışının iş doyumunu etkileyebileceğini belirtmişlerdir.
- Katılımcılar, ruhsal sağlıklarının çalışma koşullarından etkilendiğini, buna bağlı stres, sinirlilik, ruhsal yorgunluk ve uyku problemi yaşadıklarını ifade etmişlerdir.
- Çalışanların, sosyal faaliyetlere iş koşulları ve yorgunluk nedeniyle zaman ayıramadıkları saptanmıştır. Kurum içi, yöneticilerinde katılacağı sosyal faaliyetler düzenlenmesi gerektiğini iletmişlerdir.
- Personel sayısının ve malzeme ihtiyacının giderilmesi gerektiği belirtilmiştir.
- İletişim ve çatışma çözümüne ilişkin düzenli olarak eğitim programlarının olması gerektiği saptanmıştır.
- İşe yeni başlayanlara oryantasyon eğitimi yapılması gerektiği belirtilmiştir.

6.2.Öneriler

Araştırma sonuçlarımıza göre aşağıdaki önerilerde bulunulmuştur;

- Sağlık çalışanlarının işini severek yapmaları için uygun çalışma şartları oluşturulması,
- İşyeri fiziksel çalışma koşulları gözden geçirilerek, gerekli düzenlemeler yapılması,

- Kurumdaki sağlık çalışanı sayısının arttırılması,
- Revir ve ambulans personeli ayrılarak yasal görev sınırlarının netleştirilmesi,
- Kurum yöneticileri ile düzenli toplantılar yapılarak sağlık çalışanlarının kararlara katılımlarının sağlanması,
- Çalışanların cretleri konusunda düzenlemeler yapılması,
- Çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıklarının sürdürülebilmesi için düzenli aralıklarla takip edilmesi,
- Çalışanların aileleri ile katılabilecekleri kurumsal boyutta sosyal ve kültürel faaliyetler planlanması,
- İşe yeni başlayan sağlık çalışanlarına uyuma ilişkin planlamalar yapılması,
- Stres ile başa çıkma, iletişim ve sorun çözme gibi konularda eğitimler verilmesi ve bu hizmeti yapmak için kurumda psikiyatri hemşiresinin istihdam edilmesi,
- Konu ile ilgili daha kapsamlı çalışmaların yapılması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- 1-Düzova S. *112 Acil Servis Hizmetlerinde Çalışan Personelin İş Doyumu: Ankara İli Örneği* (Tez). Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Yüksek Lisans Tezi; Ankara 2015.
- 2-Kaya TN, Bilgin S. "Çankırı İl Merkezinde Birinci Basmak Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Ebe ve Hemşirelerde İş Doyumu Düzeyi ve Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi", *Hacettepe University Faculty of Health Sciences Journal*, 2015,1(1);1-24.
- 3- Demir S. *Hemşirelerde İş Doyumuna Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi*(Tez). İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Anabilim Dalı Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi; İzmir 2016.
- 4- Eğinli AT. "Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanların İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*,2009, 23(3); 35-52.
- 5-Bakan İ, Büyükbeşe T. "Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması", *Akdeniz İ.İ.B.F.Dergisi*,2004,(7);1-30.
- 6- Aksaraylı M.F." Türkiye'de İş Tatmini Konusunda Yapılan Lisansüstü Tezlerin Tematik Açından Analizi ",*Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2014,7(33);774-788.
- 7-Taş A, Önder E." Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisi", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*,2010,9(32): 17-30.<http://dergipark.gov.tr/esosder/issue/6146/82501.pdf>.Erişim:11 Nisan 2018
- 8- Akbaş T. *Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Düzeyinin Belirlenmesi*(Tez).Yakın Doğu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı Yüksek Lisans Tezi;2011.
- 9- Soysal A." İş Yaşamında Tükenmişlik", *Çimento Endüstrisi İş Verenleri Sendikası Dergisi*, 2011,14-26.www.ceis.org.tr/dergi/2011kasim/makale2.pdf.Erişim:12 Nisan 2018.
- 10- Derin N. *Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler*(Tez).Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı Psikiyatri Hemşireliği Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; Eskişehir 2007.

- 11-Aytekin A, Fatma YK." Yenidoğan Yoğunbakım Kliniği'nde Çalışan Hemşirelerde İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler" *İzmir Behçet Uz Çocuk Hast. Dergisi* , 2014, 4(1);51-58
- 12- Toker İ. *Acil Tıp Uzmanlık Öğrencilerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerini Etkileyen Faktörler* (Tez). Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi, Acil Tıp Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi; Mersin 2013.
- 13-Durmuş S, Günay O. "Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler", *Erciyes Tıp Dergisi*, 2007, 29(2);139-146.
- 14-Aşık NA."Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme", *Türk İdare Dergisi*, 2010, 467(6);31-51.
- 15-Yürümezoğlu HA. *Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin İş Doyumları ve Hastaların Hemşirelik Hizmetinden Memnuniyeti*(Tez).Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; İzmir 2007.
- 16- Çelebi Y. *Hemşirelik Mesleğinde Tükenme ve Mesleki İş Doyumu Arasındaki İlişki*(Tez). Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; İstanbul 2014.
- 17- Ulusoy EÇ, Alpar ŞE." Hemşirelerde Meslektaş Dayanışması ve İş Doyumu İle İlişkisi", *F.N.Hem. Dergisi*, 2013, 21(3);154-163.
- 18- Aydın A, Özmen M, Tekin ÖA." İş Tatmini ve Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Su Ürünleri İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2014, 6(11); 57-72.
- 19- Özkaya MO, Yakın V, Ekinci T." Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi: Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi*, 2008, 15(1);163-180.
- 20- YeğİN M. *İdari Personelin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma*(Tez). Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlıkta Kalite Geliştirme Akreditasyon Programı Yüksek Lisans Tezi; İzmir 2009.
- 21- Güneşdağ D. *Elazığ İli Fırat Tıp Merkezi, Devlet Hastanesi, SSK Hastanesi ve Merkez Sağlık Ocaklarında Görev Yapan Hemşirelerin İş Doyumlarının Değerlendirilmesi*(Tez). Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; Elazığ 2006.

- 22-Dadısman HB. *İstanbul Büyükşehir Belediyesi Engelliler Müdürlüğü'nde Engelliler İle Çalışan Eğitimcilerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişki*(Tez).Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , Psikoloji Anabilim Dalı Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Programı Yüksek Lisans Tezi ; İstanbul 2016.
- 23- Gürsoy N. *Hastane Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarının Aile Yaşamına Etkisi: Kurum Ev İdaresi Personeli Üzerine Bir Uygulama*(Tez). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; Ankara 2013.
- 24- Kodan E. *İnsan Kaynağı Güçlendirme ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sakarya Otomotiv Yan Sanayiinde Bir Araştırma* (Tez). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri İnsan Kaynakları Yönetimi ve Endüstri İlişkileri Yüksek Lisans Tezi; Sakarya 2013.
- 25- Aliyeva A. *Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma*(Tez). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; Ankara 2013.
- 26- Akşit N." Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme". *Türk İdare Dergisi*, 2010, 467(6); 31-51.
- 27- Özaydın MM, Özdemir Ö." Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2014, 6(1);251-281.
- 28- Topçu MÜ. *Malatya İl Merkezinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler*(Tez). İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi; Malatya 2009.
- 29- Sat S. *Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya 'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme* (Tez).Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; Adana 2011.
- 30- Yılmaz B, Korkut Ş, Köse E." Ankara 'da ki Üniversite ve Halk Kütüphanelerinde Çalışan Kütüphanecilerin İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma", *Bilgi Dünyası*,2011,(11); 49-80.
- 31- Çalışkan Z." İş Tatmini: Malatya da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama", *İnönü Üniversitesi Sağlık Meslek Yüksek Okulu-Malatya. Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 2015;9-18.

- 32- Şangar Z. *İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi: Akademik Personel Üzerinde Bir Çalışma*(Tez). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yükseköğretim Yönetimi ve Politikası Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; Eskişehir 2016.
- 33- Sevimli F, İşcan ÖF. "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", *Online Dergi*,2005,<http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423877145.pdf>.S:55-64. Erişim: 21 Ekim 2018.
- 34-Küçük S. *Sağlık Çalışanlarda İş Doyumu ve İş Doyumunu Etkileyen Stres Faktörleri (Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Laboratuvar Teknikerleri Örneği*. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı Tezi; İstanbul 2014.
- 35-Üçüncü K." İş Tatmini ve Motivasyon", Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı,2016, <http://aves.ktu.edu.tr/ImageOfByte.aspx?Resim=8&SSNO=97&USER=4049.pdf>.S: 1-67.Erişim: 11 Nisan 2018.
- 36- Şekerli H. *Öğretmenlerde Çalışan Sessizliği, İş Doyumu ve Denetim Odağı* (Tez).Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji (Sosyal Psikoloji)Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; Ankara 2013.
- 37- Hoş C, Oksay A. "Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini İlişkisi ‘’,*Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2015,20(4);1-24.
- 38- Soykenar M. *Sağlık İşletmelerinde Personelin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde Örnek Bir Uygulama*(Tez). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Programı Yüksek Lisans Tezi; İzmir 2008.
- 39- Arslan NT.' 'Örgütsel Performansı Belirleyici Bir Etmen Olarak Örgüt Kültürü ve İklimi Hakkında Bir Değerlendirme''. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergipark*, 2004, 9(1);203-228.dergipark.gov.tr/download/article-file/194990. Erişim: 11 Nisan 2018.
- 40- Türkmen A. *Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İş Gücü Performansına Etkilerinin Araştırılması(Bandırma Devlet Hastanesi Örneği)*(Tez).Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü , Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; İstanbul 2015.

- 41- Eriğüç G. "Sağlık Personelinin Kişisel Özelliklerine Göre İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2000, 5(3); 7-39.
- 42- Kaya B. *Ebelerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Durumlarını Etkileyen Faktörler* (Tez). Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kadın Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; Aydın 2009.
- 43- Cerit K. *Hemşirelerin İş Doyumlarını Belirleyen Faktörler: Örgüt İklimi, Sosyodemografik ve Çalışma Özellikleri* (Tez). Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Yüksek Lisans Tezi; İzmir 2009.
- 44- Vural F, Dura AA, Fil Ş, Çiftçi S, Torun SD, Patan R. "Sağlık Çalışanlarında Memnuniyet, Kurumda Kalma ve Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler", *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2012, 1(3); 137-144.
- 45- Kansu N. *Sağlık Kurumlarındaki Lider (Yönetici) Tutumlarının Çalışanların Örgütsel Bağlılığı Üzerine Etkisi* (Tez). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı; İstanbul 2016.
- 46- İğdelipınar N. *Çalışanların İş Tatmin Düzeylerine Yöneticilerin Etik Liderlik Davranışlarının Etkisi* (Tez). Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi Yüksek Lisans Tezi; İstanbul 2013.
- 47- Aldehema, MA. *Sağlık çalışanlarının iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ve maliyetleri* (Tez). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı; İzmir 2016.
- 48- Düzenli, Z. *Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İş Doyumuna Etkisi* (Tez). Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi; Erzurum 2015.
- 49- Tözün M, Çulhacı A, Ünsal A. "Aile Hekimliği Sisteminde Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hekimlerin İş Doyumu." *TAF PrevMed Bull*, 2008, 7(5); 377-384.
- 50- Türk K, Eroğlu C, Türk D. "TC. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği" *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 2008, 5(1); 1303-5134. <http://www.insanbilimleri.com>. Erişim: 11 Nisan 2018.
- 51- Kesgin MT, Kublay G. "Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin Yaşam Aışkanlıkları ve Çalışma Koşullarından Kaynaklı Sağlık Sorunlarının Değerlendirilmesi", *Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 2011; 41-49.

- 52-Hatipoğlu C. *Hekimlerde empati, iş doyumu iş stresi düzeyleri ve birbirleri ile ilişkisi*(Tez). Pamukkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı; Denizli 2013.
- 53-Yazıcı SÖ, Kalaycı I. "Hemşirelerin Çalışma Ortam ve Koşullarının Değerlendirilmesi ",*Süleyman Demirel Üniversitesi Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 2015, 3(3);379-383.
- 54-Sungur T. *Aile Hekimliği Personelinin İş Doyumu (İstanbul Esenler İlçesi Örneği)*(Tez). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı; İstanbul 2016.
- 55- Göktepe N, Aykal Ü. "Hemşirelerin Verimliliğe İlişkin Tutumları ile Hastanelerin Örgütsel ve Yönetimsel Yapılarına İlişkin Özelliklerinin Karşılaştırılması",*Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi* , 2012, 9 (1); 16-22.
- 56- Çelik S, Ünal Ü, Saruhan S." Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Mesleki Profesyonelliklerinin Değerlendirilmesi" *.İ.Ü.F.N. Hem. Dergisi*, 2012, 20(3); 193-199.
- 57- Özkan Ö, Koçyiğit Z, Şen Ü." Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Algılanan İş ve Gelir Güvencesizliği İle Çalışma Koşulları", *Cumhuriyet Hemşirelik Dergisi*, 2013, 2(1); 15-25.
- 58- Yürümezoğlu HA, *Kanıtla Dayalı Hemşirelik Yönetimi Uygulamalarının Hemşire İş Doyumu Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*(Tez). Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; İzmir 2012.
- 59-Pehlivan S, Lafçı D, Demiray G, Yaman M. "Cerrahi Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin Örgüt Kültürünü Algılamaları", *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*, 2015, 2(1);12-24.
- 60-Yıldırım A, Hacıhasanoğlu R." Sağlık Çalışanlarında Yaşam Kalitesi ve Etkileyen Değişkenler", *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi -Journal of Psychiatric Nursing*, 2011, 2(2); 61-68.
- 61- Yücel D, Timlioğlu S, Sağlam ZA." Asistan hekim oryantasyon (uyum) eğitimlerinin etkinliğinin ölçülmesi ", *Göztepe Tıp Dergisi*, 2013, 28(3); 120-124.

EKLER

Ek-1: Bilgilendirilmiş Onam Formu

Bu çalışma, İstanbul'da Bir Belediye'de görev yapan sağlık çalışanlarının iş doyumunu algılarının belirlenmesi amacıyla planlanmıştır. Veriler, sosyo-demografik form ve yarı yapılandırılmış form ile değerlendirilecektir.

Anket formunda isminiz sorulmamaktadır. Bu çalışmaya katılmayı reddedebilirsiniz. Çalışmanın herhangi aşamasında da katılım onayınızdan vazgeçebilirsiniz. Araştırmaya katılımınız için sizden herhangi bir ücret istenmeyecek ve katılımınız karşılığında size herhangi bir ücret ödenmeyecektir. Elde edilen veriler, araştırma dışında başka bir amaçla kullanılmayacak ve bireysel veriler gizli tutulacaktır.

Türkan AŞCIOĞLU

Hemşirelik Yüksek Lisans Öğrencisi

turkanascioglu@gmail.com

Ben,.....yukarıda yazılı olan bilgileri okudum ve anladım. Araştırma hakkında sözlü olarak bilgilendirildim. Araştırmaya katılmayı, kabul ediyorum.

Tarih:..../..../.....

Bireyin Adı Soyadı:

Ek-2:Sağlık Çalışanı Tanıtım Formu

Değerli Meslektaşım, bu çalışma İstanbul'da Bir Belediye'de görev yapan sağlık çalışanlarının iş doyumunu algılarının belirlenmesi amacıyla yüksek lisans tez çalışması olarak yapılmaktadır. Her bir ifadeyi okuduktan sonra şıklarından birini işaretleyiniz. Kimliğinizi belirtecek isim ya da işaret koymayınız. Verdiğiniz bilgiler gizli tutulacaktır. Katılımınız ve ayırdığınız zaman için teşekkür ederim.

Türkan Aşçıoğlu

Okan Üniv.SBE Hemşirelik Yüksek Lisans Öğrencisi

Sosyo –Demografik Özellikler

1.Kaç yaşındasınız?

18-25 Yaş () 25-32 Yaş () 33-40Yaş () 40 ve üzeri Yaş ()

2.Cinsiyetinizi belirtiniz?

Kadın () Erkek ()

3. Medeni durumunuz nedir?

Evli () Bekar () Boşanmış ()

4. Çocuğunuz var mı? Evet ()

Hayır ()

5. Mezun olduğunuz okulu belirtiniz?

SML () Ön Lisans () Lisans () Yüksek Lisans ve üzeri ()

6. Kaç yıldır çalışıyorsunuz?

0-5 yıl () 6-10yıl () 11-16 yıl () 17yıl ve üzeri ()

7.Gelir dağılımınızı belirtiniz?

4000 tl altı () 4001 tl üstü()

8. Günlük kaç hasta bakıyorsunuz?

1-4 () 5-10 () 11-16 () 17 ve üzeri ()

9. Genel olarak çalışma saatlerinizi en fazla hangi işle harcıyorsunuz?

İdari hizmetler () Hasta bakımı () Kayıt -evrak işleri () Teknik hizmetler ()

10. Haftalık çalışma saatiniz ne kadar?

40 saat () 45 saat ve üstü ()

11. Fazla mesainiz oluyor mu?

Evet () Hayır ()

12. Sağlık çalışanı olarak ilgili bilimsel etkinliklere katılıyor musunuz?

Her zaman () Bazen () Hiçbir zaman ()

13. Size göre sağlık çalışanları sağlık bakım sistemi içinde rollerini mesleki amaçlar doğrultusunda yerine getirebiliyorlar mı?

Evet () Hayır () Kısmen

14. Göreviniz nedir? Doktor () Hemşire/ebe () Diğer.....

Ek-3: Yarı Yapılandırılmış Form

1. İş doyumunu deyince ne anlıyorsunuz?

2. İş doyumunu neler etkiler?

3. Çalışma koşullarınızın fiziksel sağlığınız üzerinde ne gibi etkisi oluyor?

4. Çalışma koşullarınızın ruhsal sağlığınız üzerinde ne gibi etkisi oluyor?

5. Çalışma koşullarınızın sosyal yaşamınız üzerinde ne gibi etkisi oluyor?

6. Daha istendik bir çalışma ortamı için kurum ve personel bazında ne tür planlamalar yapılabilir?

Ek-4: Okan Üniversitesi Etik Kurul Raporu

OKAN ÜNİVERSİTESİ Etik Kurul Kararı

Toplantı Tarihi: 08.11.2017

Toplantı Sayısı: 88

Toplantıya Katılanlar:

Prof. Dr. Mithat Kıyak	(Başkan)
Prof. Dr. Mazhar Semih Baskan	(Üye)
Prof. Dr. Dilek Öztürk	(Üye)
Prof. Dr. Dilek Şirvanlı Özen	(Üye)
Prof. Dr. Ali Tayfun Atay	(Üye)
Yrd. Doç. Dr. Nermin Bölükbaşı	(Üye)
Yrd. Doç. Dr. Nihat Özaydın	(Üye)
Yrd. Doç. Dr. Erdinç Ünal	(Üye)
Yrd. Doç. Dr. Kerime Derya Beydağ	(Üye)

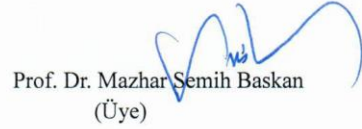
Okan Üniversitesi Etik Kurulu 08.11.2017 tarihinde Prof. Dr. Mithat Kıyak Başkanlığında toplandı.

Yapılan görüşmeler sonucunda;

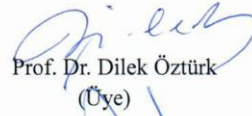
Karar 15. Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü-Hemşirelik bölümünden **Türkan AŞCIOĞLU'nun "İstanbul İlinde Bir Belediyenin Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunun İncelenmesi"** başlıklı çalışması için başvuru talebi uygun görülüp oy birliği ile onaylanmıştır.



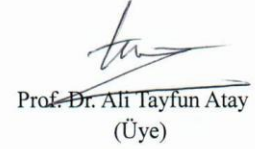
Prof. Dr. Mithat Kıyak
(Başkan)



Prof. Dr. Mazhar Semih Baskan
(Üye)



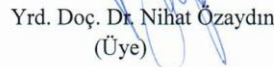
Prof. Dr. Dilek Öztürk
(Üye)



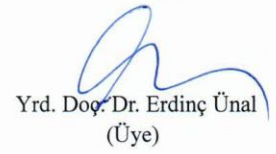
Prof. Dr. Ali Tayfun Atay
(Üye)



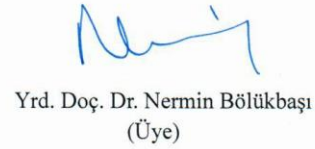
Prof. Dr. Dilek Şirvanlı Özen
(Üye)



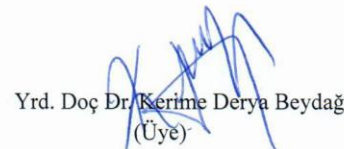
Yrd. Doç. Dr. Nihat Özaydın
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Erdinç Ünal
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Nermin Bölükbaşı
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Kerime Derya Beydağ
(Üye)

Ek-5: Kurum İzni

14 Ağustos 2017
413740

Sn.Türkan AŞCIOĞLU
Başhemşire

İlgi : 11/08/2017 tarih ve 410610 sayılı dilekçeniz.

İlgi dilekçeniz ile talep etmiş olduğunuz Müdürlüğümüz personeli ile yapacağınız “ *sağlık çalışanlarında iş doyumunu ve tükenmişlik* ” konulu tez çalışması ile ilgili talebiniz Müdürlüğümüzce değerlendirilmiş olup bahse konu çalışmayı yapmanızda herhangi bir sakınca bulunmamaktadır.

Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Dr.Hülya Nil ALGAN UZUN
Sağ.ve İş Güy.Sb.Md.V.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı	TÜRKAN	Soyadı	AŞCIOĞLU
Doğum Yeri	İSTANBUL	Doğum Tarihi	13.02.1974
Uyruğu	T.C	Telefon	
e-mail	turkanascioglu@gmail.com		

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurum	Mezuniyet Yılı
Doktora		
Yüksek Lisans	Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü	2018
Lisans	Erzurum Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik	2011
Lise	Bezm-i Alem Valide Sultan Sağlık Meslek Lisesi	1992

İş Deneyimi

Görevi	Kurum	Süre
Staj Öğretmeni	Bezm-i Alem Valide Sultan Sağlık Meslek Lisesi	1992-1993
Sorumlu Hemşire	Bezm-i Alem Valide Sultan Vakıf Gureba Hastanesi Çocuk Kliniği	1993-1999
Hemşire	İSKİ Uzman Tabiplik	1999-2008
Başhemşire	İSKİ Sağlık ve İş Güvenliği Şube Müdürlüğü	2008-Halen

Yabancı Diller

Yabancı Diller	Okuduğunu Anlama	Konuşma	Yazma	YDS Puanı	Diğer Puan
İngilizce	Orta	Orta	Orta	37.5	

Bilgisayar Bilgisi: Microsoft Word, Microsoft Excel

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
Ales Puanı 201	59,7	57	54

Yayımları/Tebliğleri/Sertifika/Ödülleri:

- Aile Danışmanlığı Sertifikası,

Özel İlgi Alanları: Tiyatroya Gitmek, Müzik Dinlemek, Kitap Okumak, Seyahat etmek